



Manual de Administración de OAISYS

Versión 6

11/9/2009

OAISYS

7965 S. Priest Drive, Suite 105

Tempe, AZ 85284

(480) 496-9040

Tabla de contenido:

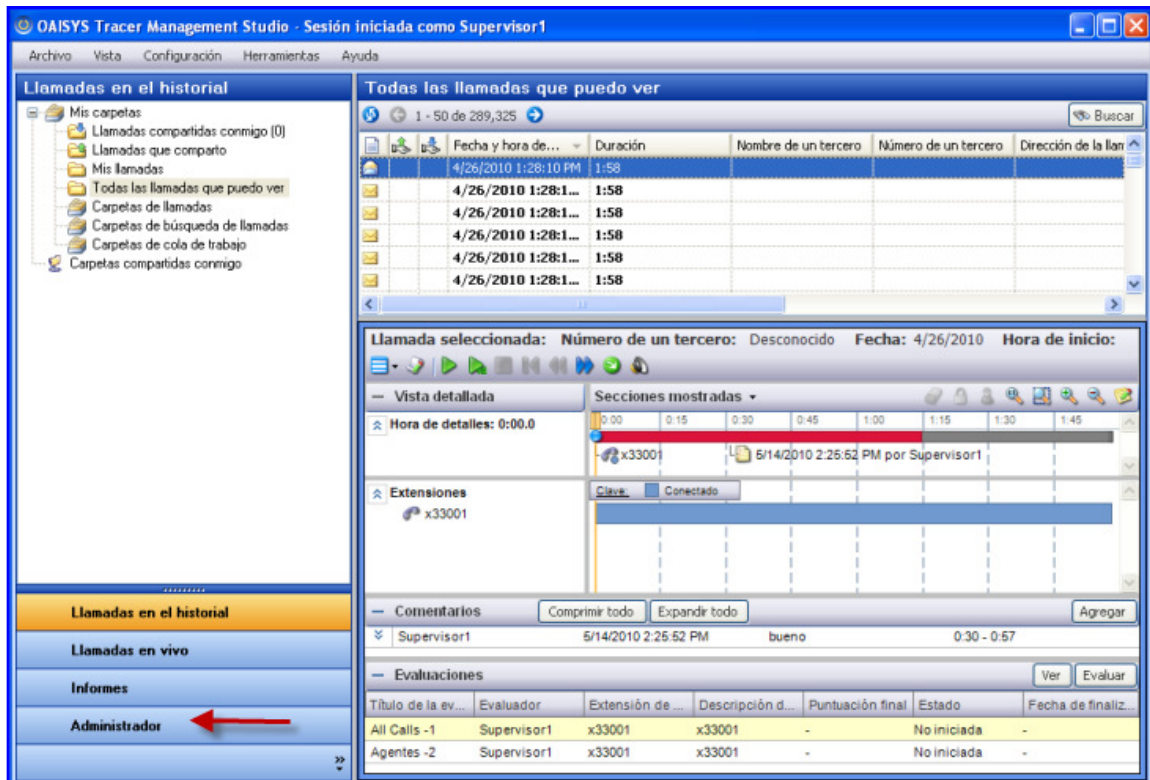
Tabla de contenido:	2
Administrador de OAISYS	3
Servidor	4
Servidor de red	5
Correo electrónico	10
Indicador de CTI	12
SMDR	15
Puertos de grabación	17
Administrador de grabación	22
Importación de PVD	32
Secuencias de archivo	36
Servicio de alarmas	36
Limpieza y mantenimiento	37
Listas y otros recursos	46
Listas	46
Códigos de la cuenta	47
Grupo de ACD	48
Campaña publicitaria	48
Agente	48
ANI	48
DNIS/DID	49
Programación	49
Información de llamada adicional	49
Puerto VAT	49
Extensión	50
Llamadas	50
Filtros de llamadas	50
Campos de información de llamada adicional	53
Acciones	53
Usuarios y permisos	54
Usuarios	54
Crear un nuevo usuario	55
Copiar, editar y eliminar usuarios	57
Grupos de usuarios	58
Crear un nuevo Grupo de usuarios	58
Aplicaciones	58
Permisos de administrador	60
Permisos de Informador	63
Permisos de aplicación de evaluación de agentes y empleados	64
Permisos de aplicación de llamadas de OAISYS	65
Permisos de aplicación Llamadas en vivo de OAISYS	67

Administrador de OAISYS

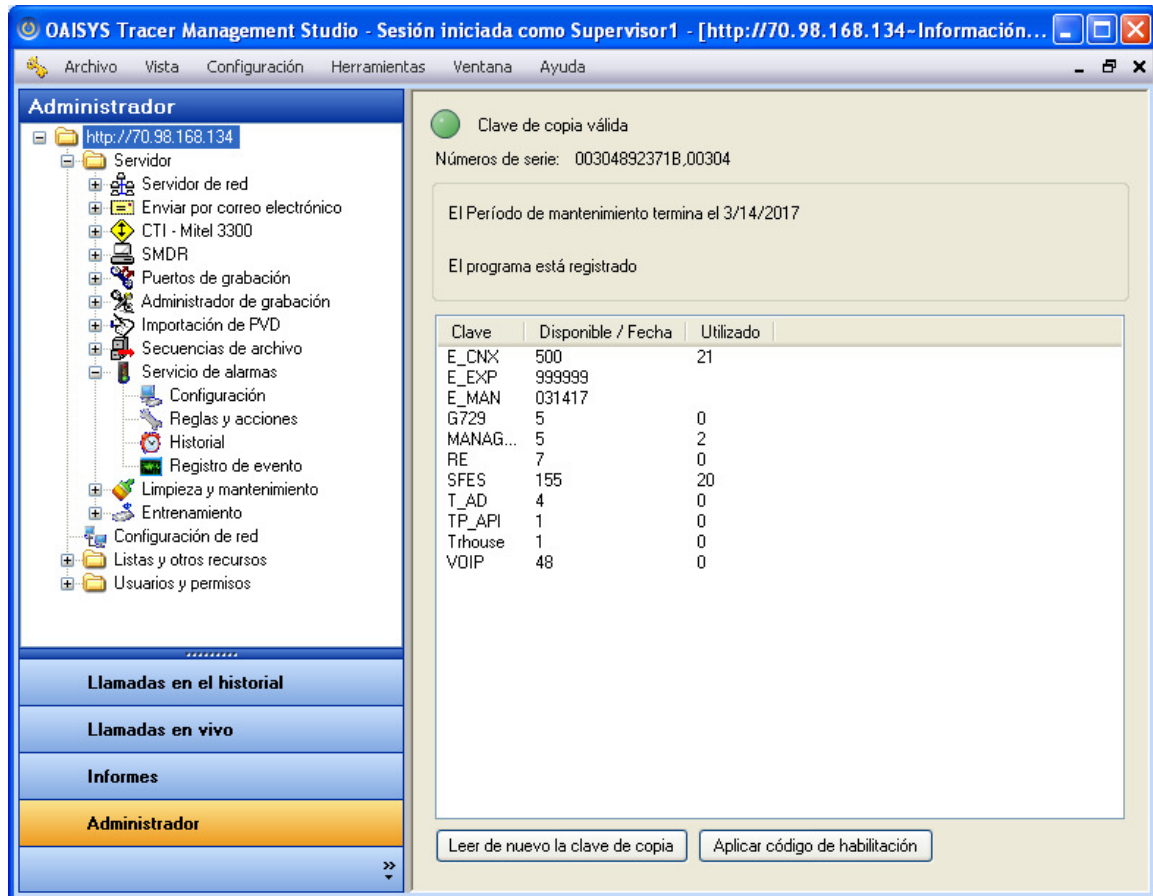
Acceso al administrador

Si tiene permisos administrativos, puede obtener acceso al administrador de OAISYS a través de la aplicación Management Studio. El botón Administrador aparecerá dentro de la aplicación cliente como se muestra a continuación. (Si ya inició sesión en la aplicación cliente, no será necesario que vuelva a iniciar sesión).

Al cliente administrativo se puede obtener acceso de forma remota, es decir, no es necesario estar en el servidor de OAISYS para configurar el sistema o para instalar los grupos de usuarios o los permisos de usuario.

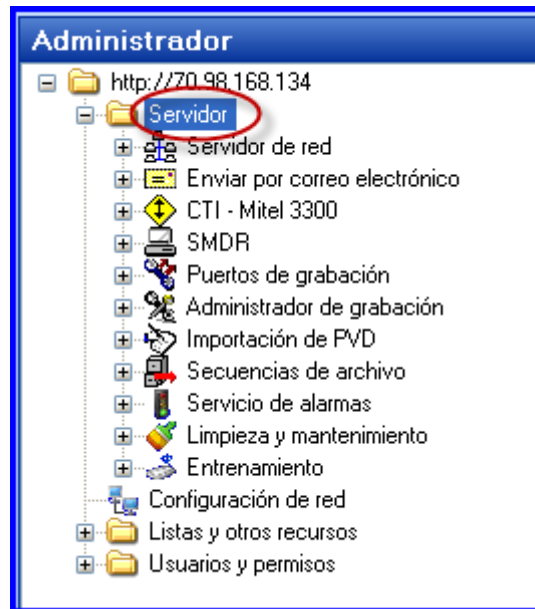


El Administrador está dividido en tres secciones: Servidor, Listas y otros recursos y Usuarios y permisos. La aplicación de administrador es responsable de lo siguiente: mostrar y permitir cambios a los permisos de usuario; permitir que el usuario administrativo cree y edite usuarios/grupos y permitir que el usuario cree y utilice listas; mostrar y permitir cambios a la configuración del sistema; y extraer registros del sistema. Si el Servidor de grabación de pantalla de OAISYS opcional está presente, también se puede administrar desde el Administrador de OAISYS.



Servidor

La sección de servidor dentro del Administrador de OAISYS permite que el usuario de administrador defina una configuración para el Servidor de red, el Servicio de correo electrónico, CTI, SMDR y la aplicación Tracer. Las Reglas de grabación también se configuran bajo esta carpeta. Expanda la carpeta Servidor para mostrar las subsecciones a continuación.



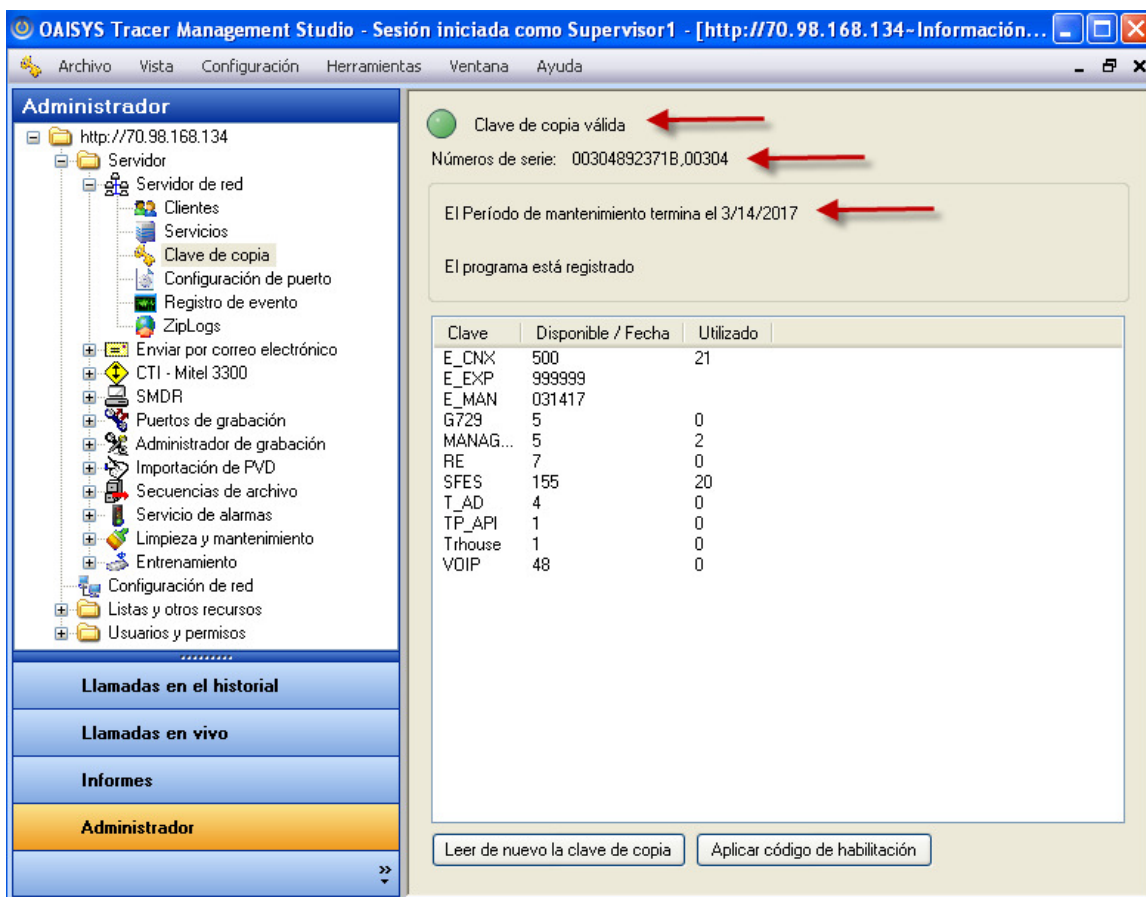
Servidor de red

Clientes: muestra información acerca de las aplicaciones cliente conectadas al Servidor de red. Sólo despliegue. No puede realizar ninguna configuración en esta pantalla.

Servicios: al resaltar Servicios bajo Servidor de red, se muestran todos los servicios que se ejecutan bajo Servidor de red. Cada uno de esos servicios se puede resaltar para mostrar información acerca de ese servicio, tales como el Nombre del servicio, el Propietario de cliente del servicio y los Clientes que utilizan el servicio. Sólo despliegue. No puede realizar ninguna configuración en esta pantalla.

Clave de copia: la información de clave de copia es la información de licencias y la “clave” para su solución Tracer. Una luz verde indica que el Servidor de red está leyendo la clave. Una luz roja podría indicar que existe un problema.

La fecha “Período de mantenimiento termina el” es la fecha en que caduca el plan de mantenimiento de OAISYS. Se debe tener en cuenta que el sistema Tracer seguirá funcionando incluso si caducó el plan de mantenimiento.



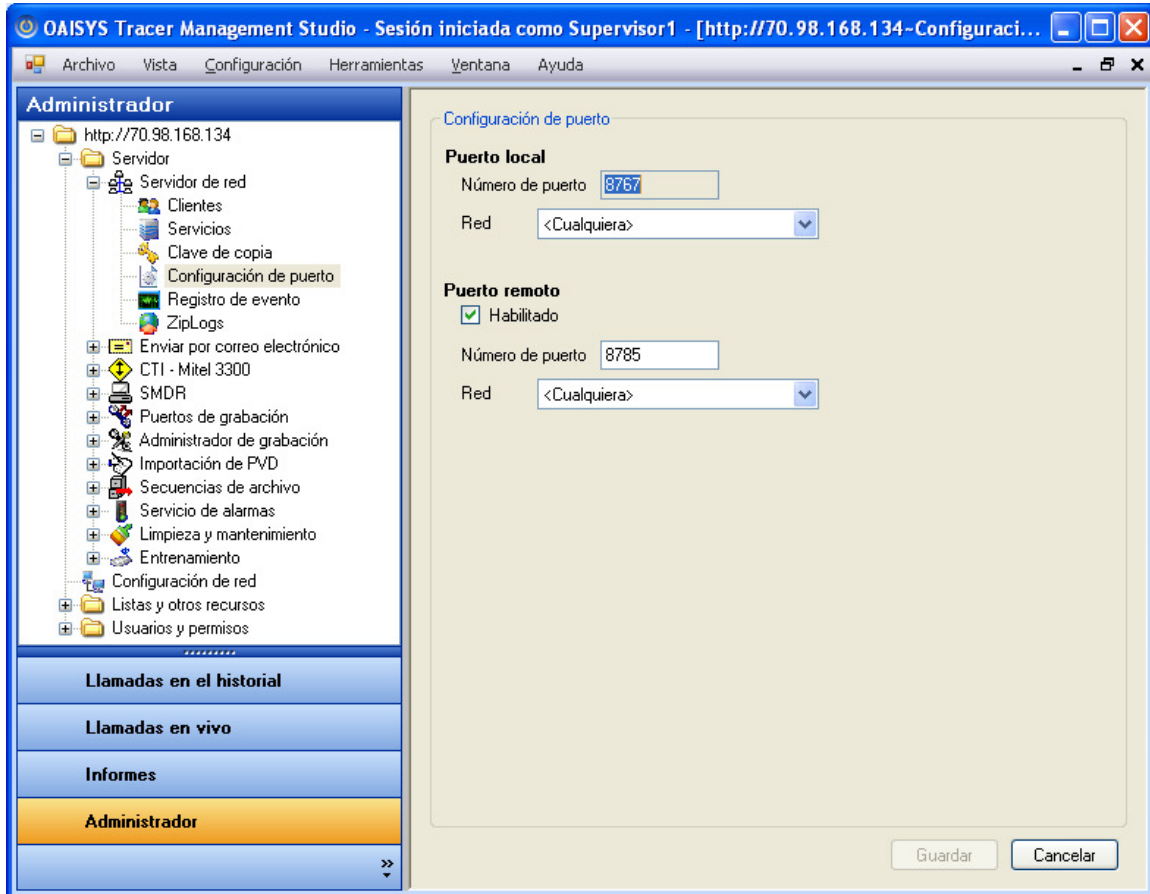
Leer de nuevo la clave de copia: envía un mensaje al Servidor de red para volver a leer la información en la clave. Mientras se vuelve a leer la clave, la luz de estado se pondrá temporalmente amarilla para indicar que la lectura está en curso.

Aplicar código de habilitación: un código de habilitación es un código alfanumérico que se utiliza para extender el período de mantenimiento de OAISYS. Si proporcionó un código de habilitación, haga clic aquí para ingresar el código. (Los códigos de habilitación siempre están en letras mayúsculas. La letra "O" nunca se utiliza en un código de habilitación).

Aplicar código de habilitación

Ingresar el Código de habilitación devuelto por el Sitio web de actualización de la clave de copia y hacer clic en Aplicar para realizar la actualización.

Configuración de puerto: esta sección se utiliza para definir la configuración de puerto para los puertos locales y remotos. De manera predeterminada, el número de puerto local se define en 8767. Haga clic en la lista desplegable para seleccionar cualquier dirección IP disponible para su red o para seleccionar una dirección IP específica para su red. Si está usando un puerto remoto, active el cuadro y seleccione el número de puerto y la dirección IP de las listas desplegables.



Registro de evento: presentación de eventos que el personal técnico de OASYS utiliza principalmente para propósitos de solución de problemas.

ZipLogs: esta es una herramienta que se utiliza para ayudar al personal técnico de OASYS a solucionar problemas.

Información de ZipLogs: ingrese información lo más detallada posible. Si no sabe la respuesta a una pregunta o si no hay ninguna respuesta para la pregunta, deje en blanco. Si un empleado de OASYS ya estuvo implicado en el problema, seleccione su nombre de la lista desplegable o escríbalo.

Opciones: active las casillas para indicar si desea incluir los archivos de base de datos y de configuración, los archivos Dr. Watson y los archivos de sistema telefónico. Si opta por enviar los archivos de registro directamente al sitio HTTP de OASYS, seleccione la opción para fraccionar el archivo saliente en archivos más pequeños para enviarlos por correo electrónico.

Opciones de ZipLogs

☒ Incluir archivos de base de datos y configuración

☒ Incluir los archivos de bloqueo User.dmp Dr. Watson

☐ Recuperar los archivos de registro del sistema telefónico CTX/CIX

☒ Enviar directamente al sitio HTTP de OAISYS

☐ Fraccionar archivo saliente en archivos más pequeños para enviar por correo electrónico

MB (se recomienda 5 MB o menos)

Haga clic en Aceptar una vez que haya realizado las elecciones. Luego haga clic en Zip. Las barras verdes indicarán que los archivos se están cargando. Una vez finalizado, aparecerá un mensaje bajo la barra verde que indica que la herramienta ZipLogs ya realizó la operación.

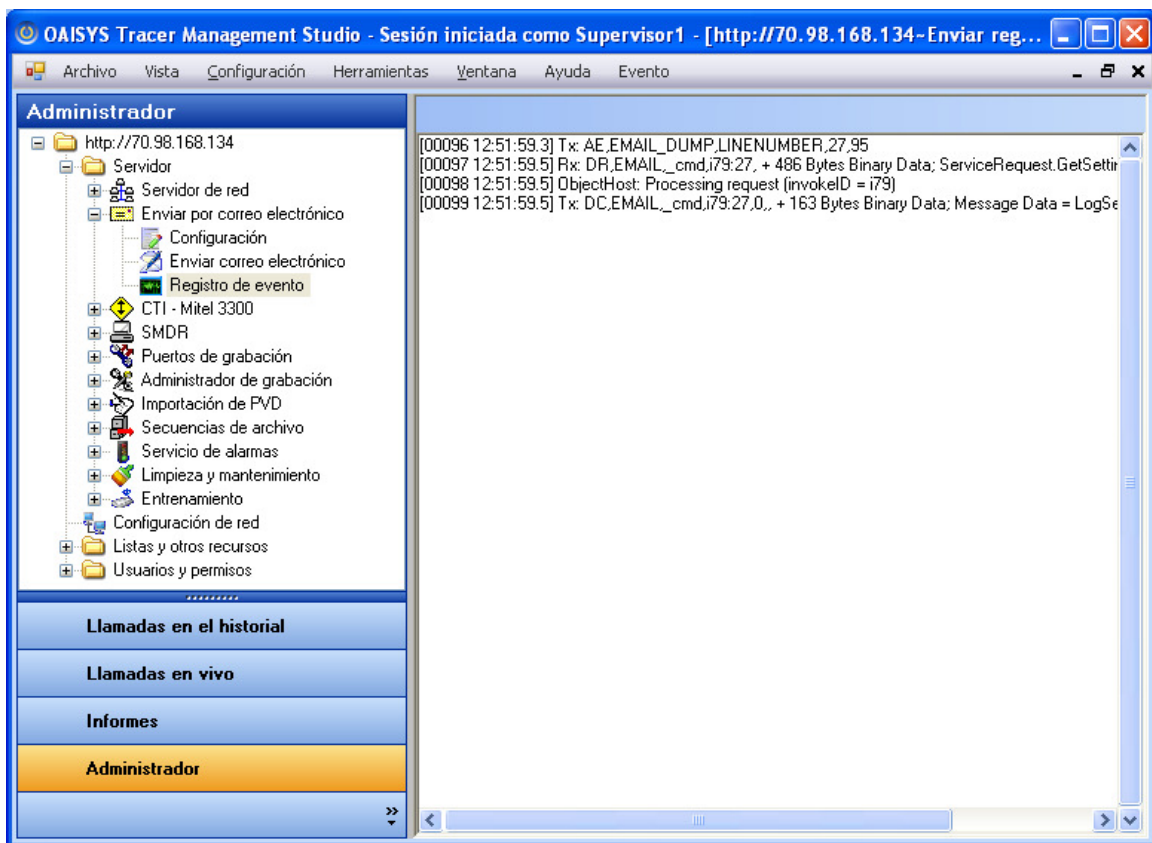
Correo electrónico

Configuración: ingrese aquí la configuración de SMTP para su servidor. Active el cuadro para indicar si desea o no habilitar una conexión segura. Asegúrese de ingresar la Dirección de correo electrónico de origen. Esta es la dirección que se utilizará para todos los correos electrónicos administrados que se envían desde del servidor de Talkument.

The screenshot shows the 'OASYS Tracer Management Studio' application window. The title bar indicates the user is logged in as 'Supervisor1' and the window title is '[http://70.98.168.134-Configura...'. The menu bar includes 'Archivo', 'Vista', 'Configuración', 'Herramientas', 'Ventana', and 'Ayuda'. On the left, a tree view under 'Administrador' shows a hierarchy of folders and files, with 'Configuración' selected. The main area displays the 'Configuración de SMTP' settings. It includes fields for 'Host del servidor' (ex1.oaisys.com) and 'Puerto del servidor' (25). Under 'Seguridad de SMTP', there is a checkbox for 'Habilitar conexión segura' (unchecked), a 'Nombre de usuario' field (helpdesk), and a 'Contraseña' field (masked with dots). The 'Configuración de dominio' section has a 'Dominio(opcional)' field (oaisys). The 'Configuración de correo electrónico' section has a 'Dirección de correo electrónico de origen' field (ZZZLocale1@oaisys.com). At the bottom of the configuration area are 'Guardar' and 'Actualizar' buttons. The left sidebar also contains buttons for 'Llamadas en el historial', 'Llamadas en vivo', 'Informes', and 'Administrador'.

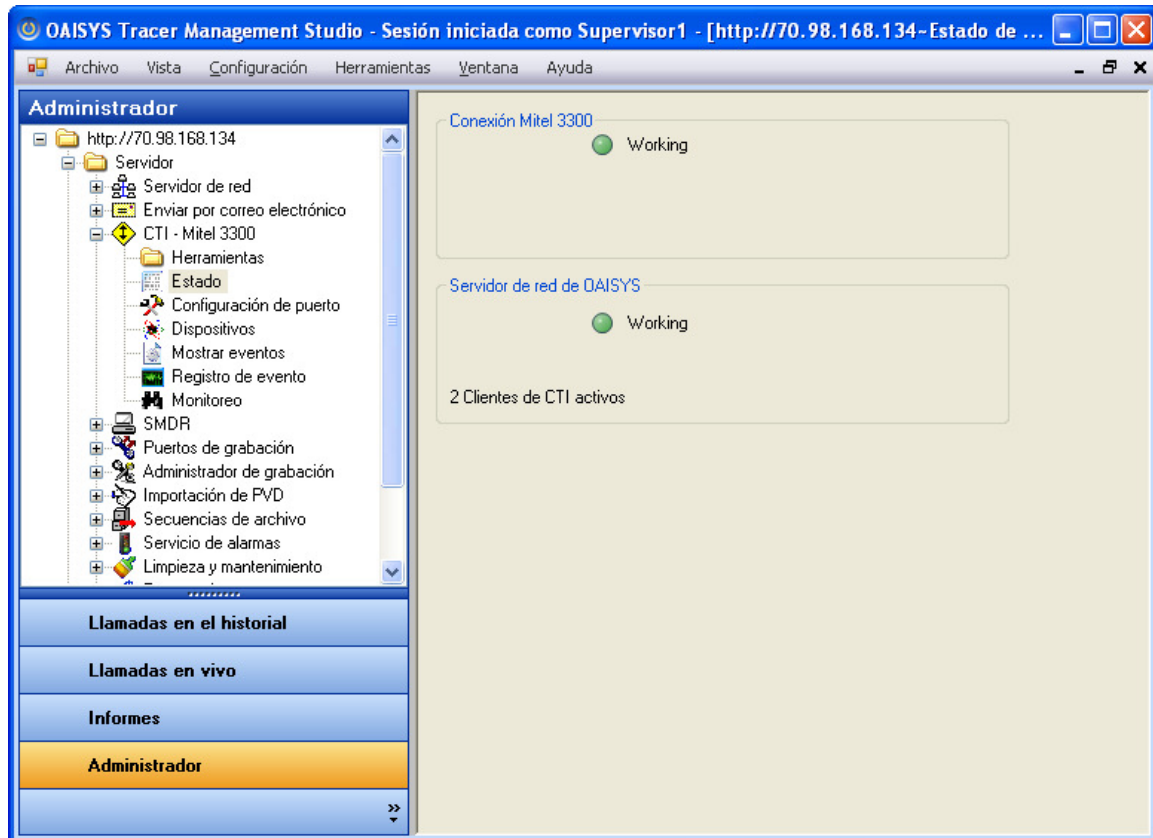
Enviar correo electrónico: se utiliza para enviar un mensaje inmediato desde el servidor de Tracer. El campo De se llenará con la dirección de correo electrónico ingresada en Configuración de correo electrónico.

Registro de evento: muestra la información de registro de correo electrónico. Se utiliza para propósitos de solución de problemas. No se puede realizar ninguna configuración en esta pantalla.



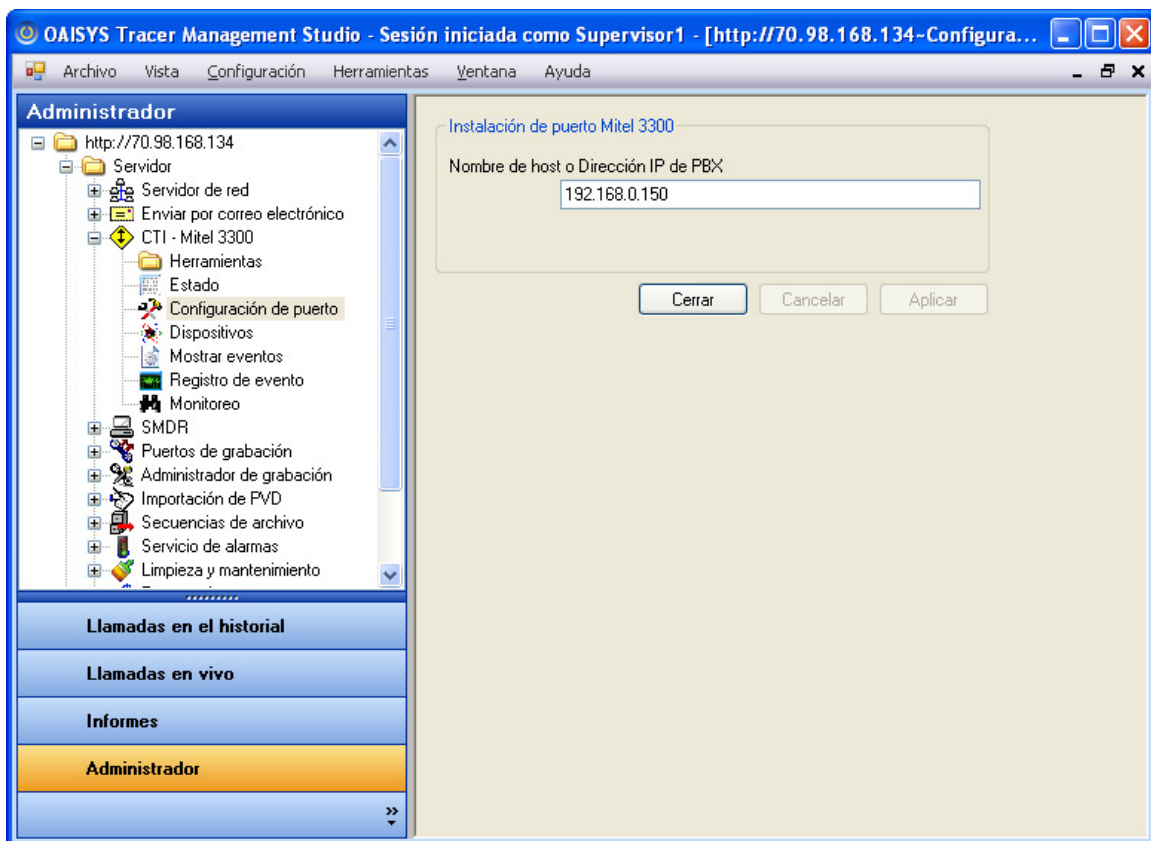
Indicador de CTI

Estado: el estado Puerto replicador muestra luces verdes si todo está en funcionamiento.
El estado Servidor de red de OAISYS muestra una luz verde para indicar que hay una conexión en funcionamiento al Servidor de red. El número de clientes que están conectados actualmente al puerto replicador aparece bajo el estado Servidor de red.



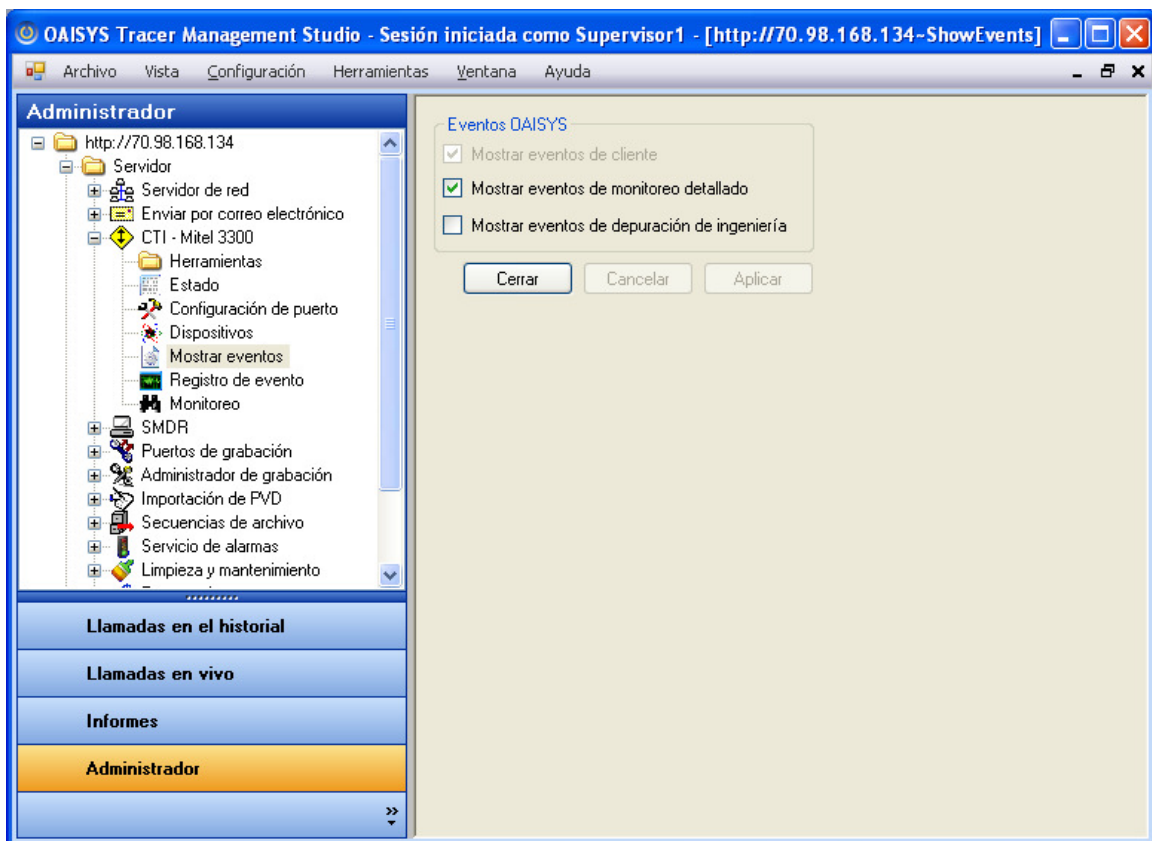
Haga clic en el botón Instalación para configurar el puerto CTI. Seleccione el Puerto OAI que se utilizará para replicación en la lista desplegable. Seleccione una hora para una nueva sincronización en la lista desplegable. Ingrese el nombre de host del puerto replicador, el nombre de inicio de sesión para el servidor del nombre de host y la contraseña, si existe alguna. Aplique todos los cambios necesarios.

Nota: no todos los servidores de Tracer se configurarán en modo CTI. Esto es sólo para la integración CTI.



Configuración de puerto: esta es otra forma de ir a la pantalla de configuración de puerto, como se muestra anteriormente.

Salida de depuración: active las casillas que indican qué eventos de sistema desea incluir en los archivos de depuración. El personal técnico de OAISYS utilizará estos archivos para propósitos de solución de problemas.



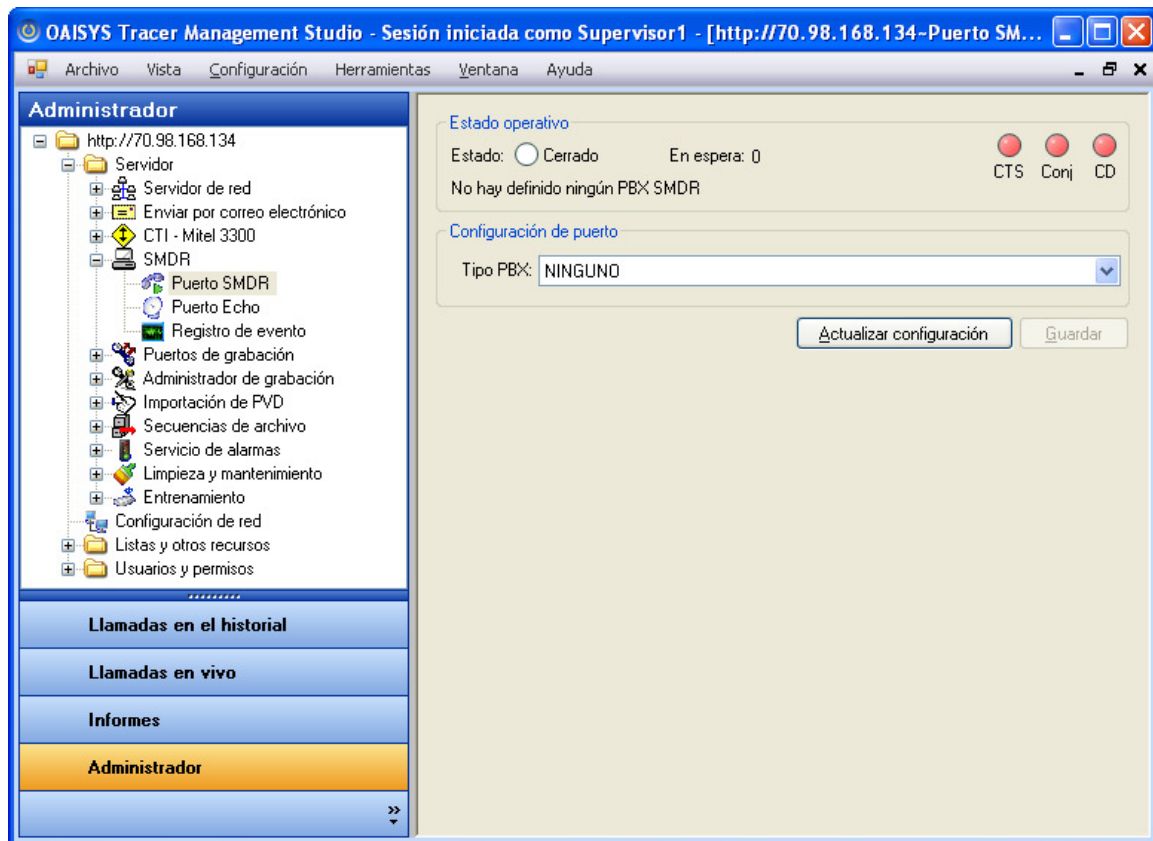
Monitoreo: el monitoreo se utiliza principalmente para propósitos de solución de problemas.

Mensajes de “no molestar”: esta opción sólo se encuentra disponible para algunos sistemas telefónicos. Es una lista de mensajes de “no molestar” disponibles.

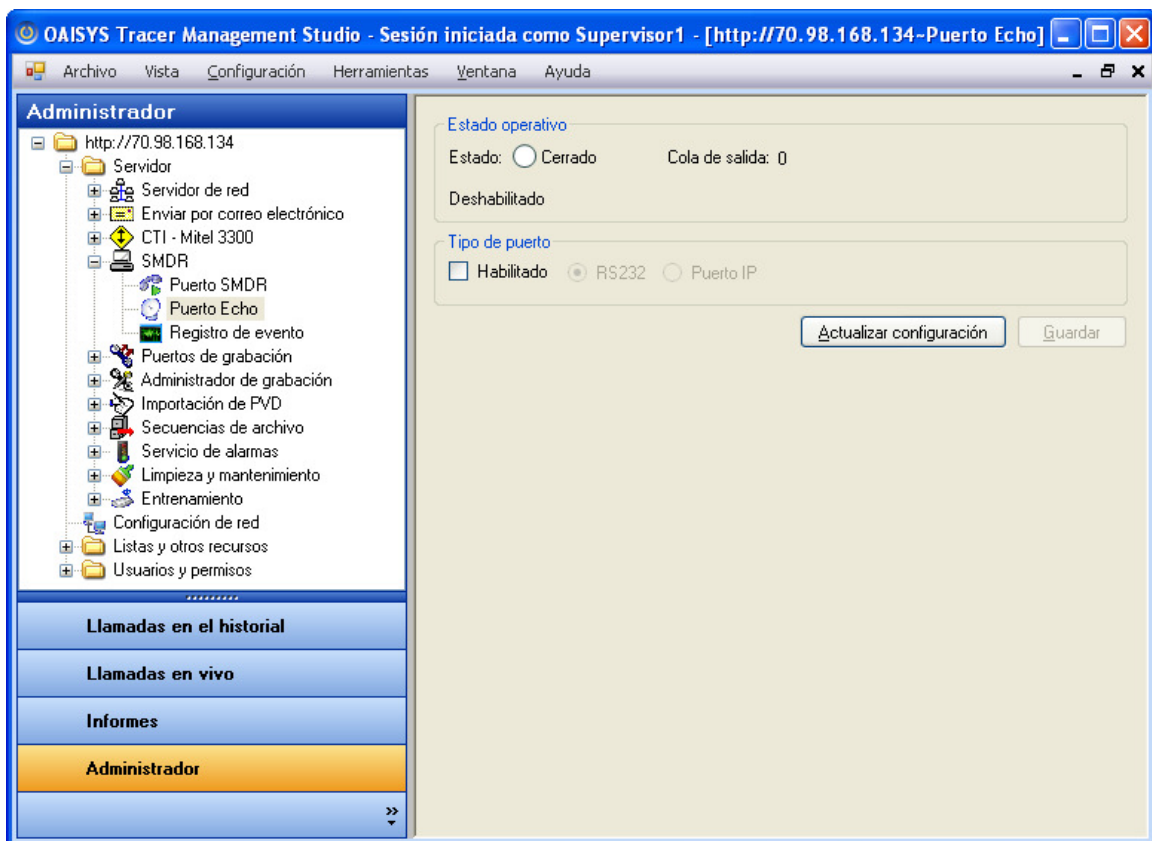
Eventos: muestra eventos; se utiliza principalmente para propósitos de solución de problemas.

SMDR

Puerto SMDR: si está utilizando el sistema OASYS con integración SMDR, seleccione el tipo PBX en la lista desplegable. Una vez que el puerto esté abierto, la luz de estado se pondrá verde.



Puerto Echo: configure el tipo de puerto si está utilizando el sistema OASYS con integración SMDR. Primero, active una casilla en el cuadro Habilitado. A continuación, seleccione RS232 o Puerto IP.



Registro de evento: muestra eventos si el Puerto SMDR está operativo.

Puertos de grabación

Configuración: una luz verde indica que los puertos están conectados y en funcionamiento.

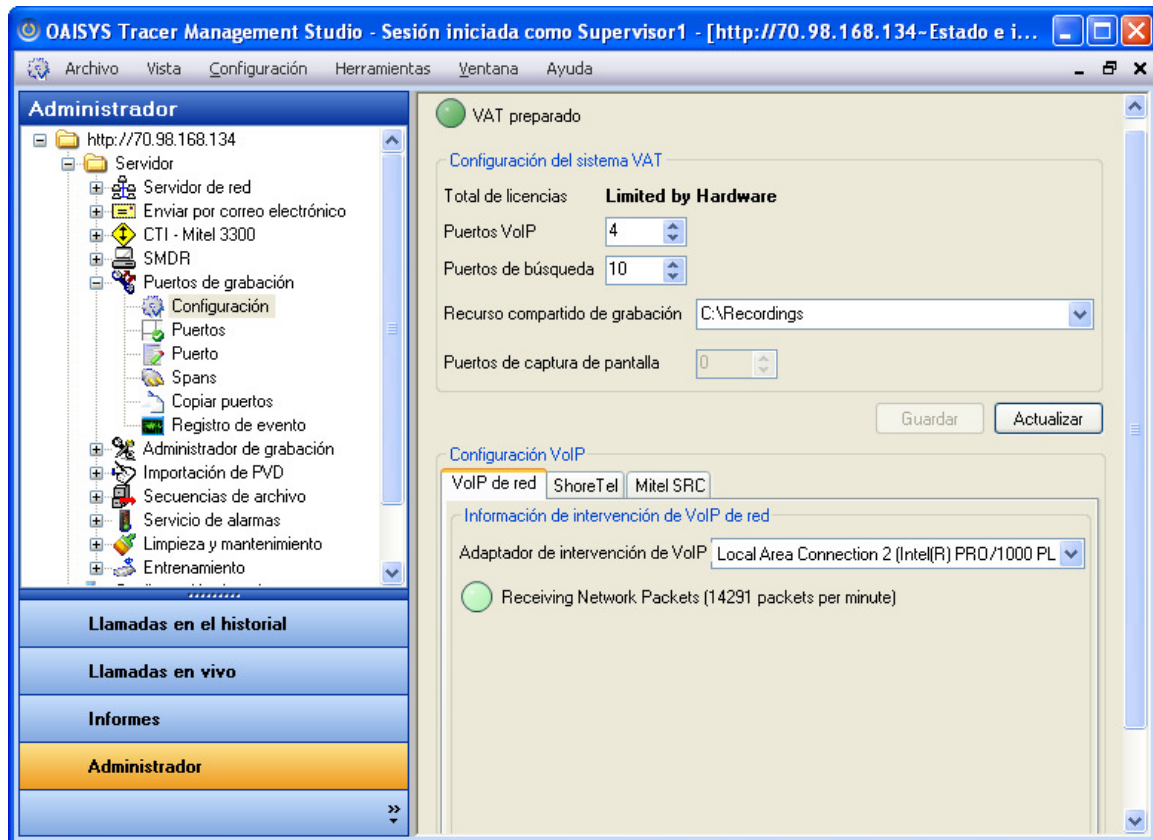
Total de puertos: el número total de puertos de grabación conectados.

Puertos VoIP: el número total de puertos VoIP de Tracer.

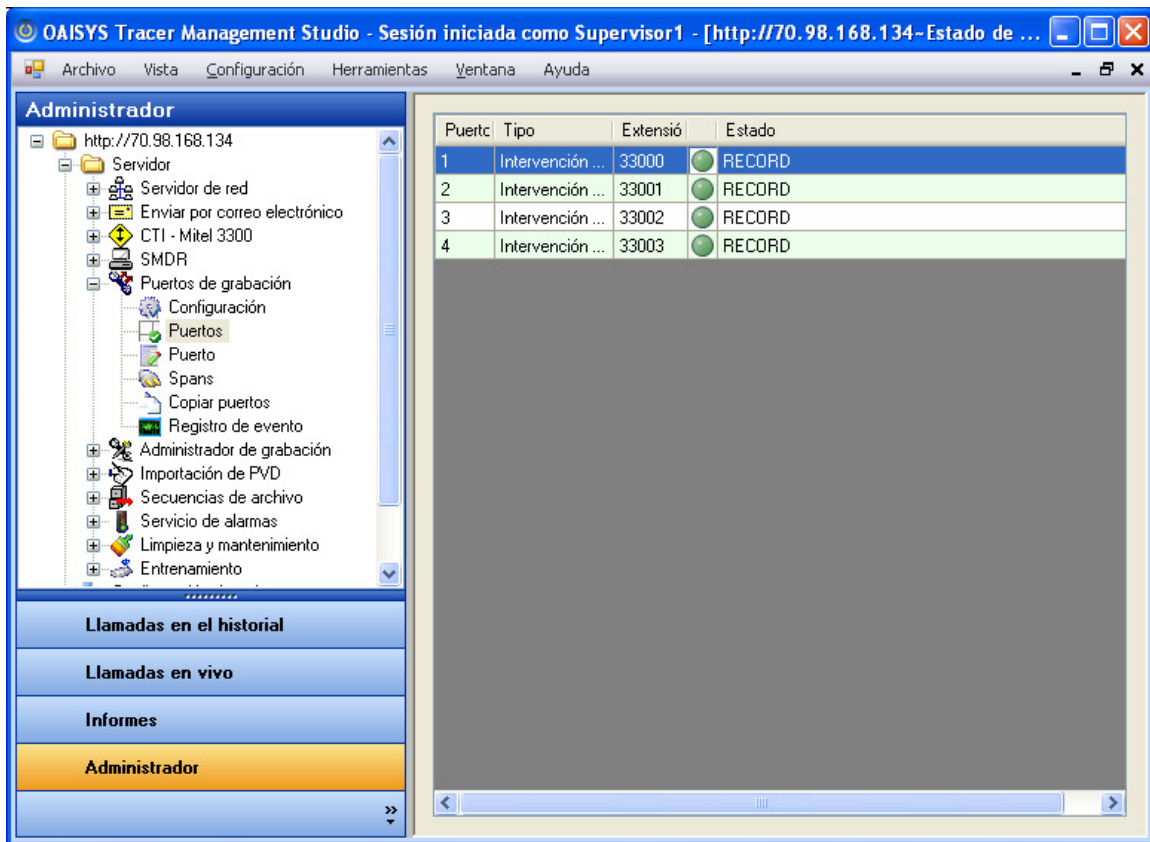
Puertos de búsqueda: el número total de puertos que se utilizan para Monitoreo de llamadas en vivo.

Recurso compartido de grabación: seleccione la unidad en que desea almacenar las grabaciones en la lista desplegable.

Adaptador de intervención de VoIP: seleccione el adaptador en la lista desplegable.



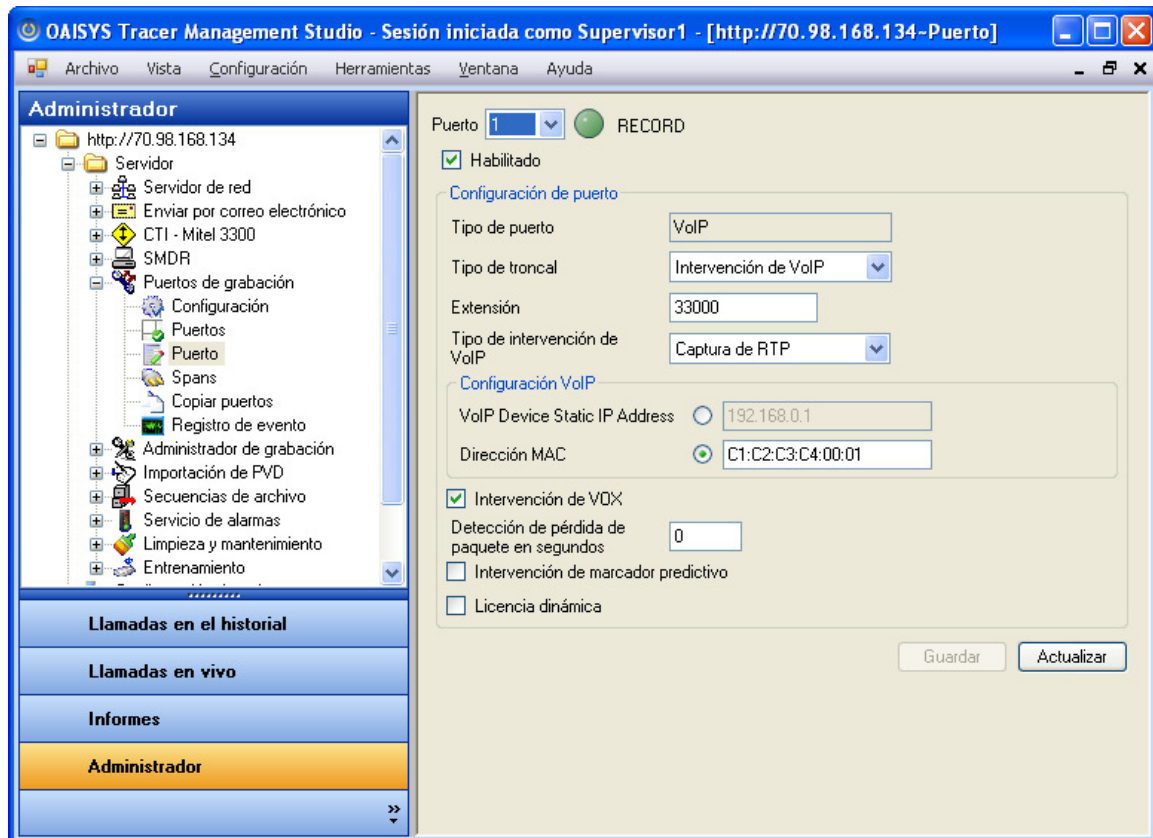
Puertos: muestra el número, el tipo, la extensión y el estado de puerto para cada puerto de Tracer.



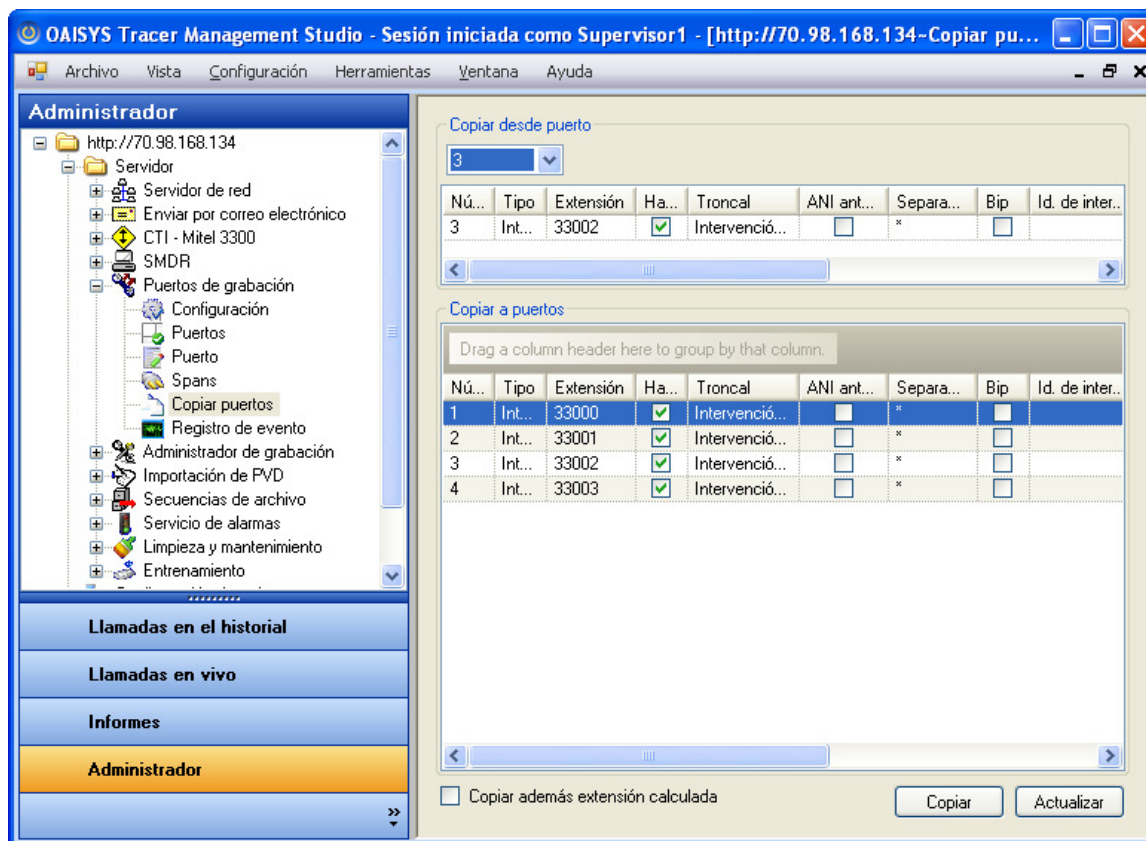
Puerto: seleccione el puerto que desea ver o configurar en la lista desplegable Puerto. El estado actual del puerto que seleccionó aparece junto al puerto. Active el cuadro Habilitado para permitir que el puerto grabe. Ingrese el número de troncal para el puerto o ingrese la dirección IP de tarjeta VoIP. Tipo de puerto se configura automáticamente para el tipo de puerto en que se interviene el Sistema de grabación de OAISYS. Seleccione Tipo de troncal en la lista desplegable.

Configuración de ANI/DNIS: ANI antes de DNIS.

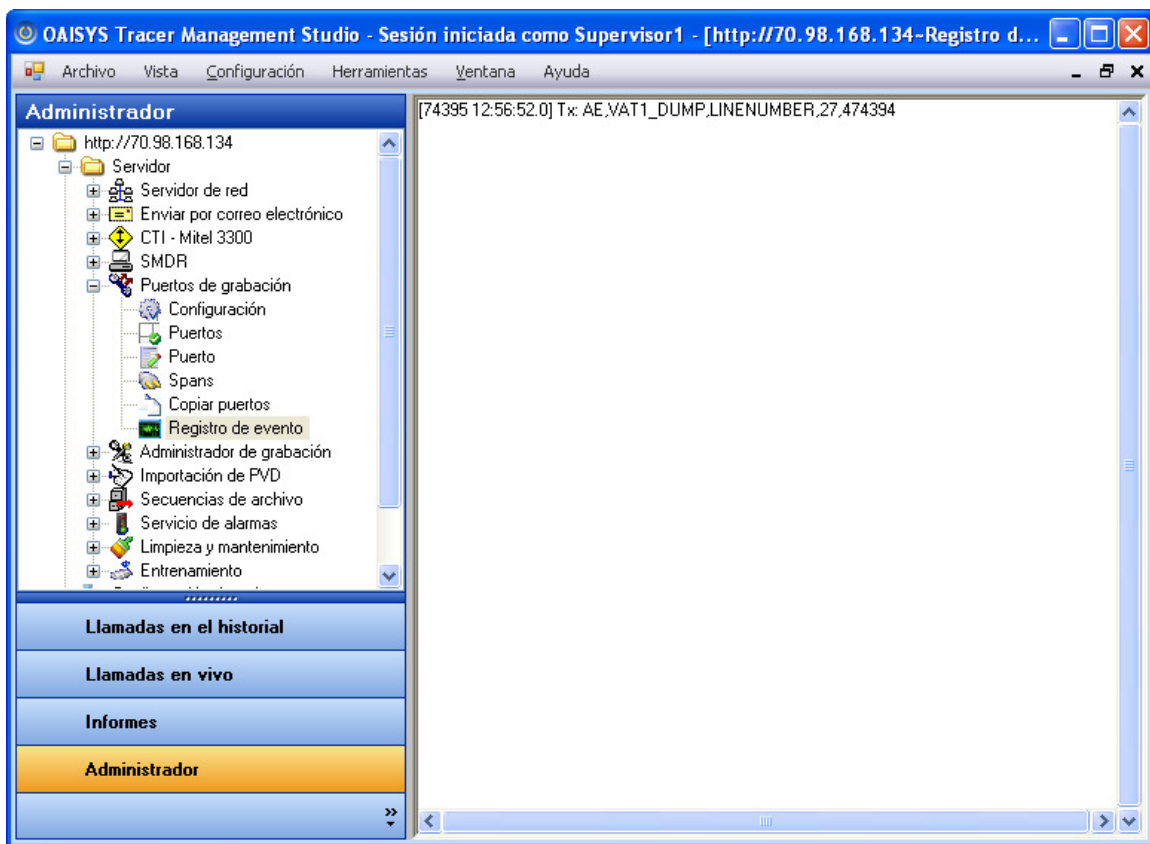
Intervención de marcador predictivo: active este cuadro si Tracer se utiliza para intervenir en un Marcador predictivo.



Copiar puertos: esta característica se utiliza para copiar la configuración desde un puerto de grabación anterior.



Registro de evento: muestra eventos de puertos de grabación.



Administrador de grabación

Reglas de grabación de la llamada: indica al sistema OAISYS qué llamadas desea que se graben. Las reglas de grabación se basan en Filtros de llamadas. Un filtro de llamadas se aplica en el momento actual de la llamada. OAISYS sólo puede grabar una llamada cuando dicha llamada cumple con los criterios de un filtro de llamadas. Puede crear filtros de llamadas en esta pantalla o en la sección Filtros de llamadas bajo Listas y otros recursos.

Una Regla de grabación de la llamada sólo puede tener una Acción de grabación activa a la vez. Una Regla de grabación puede contener varios Filtros de llamadas. Una Regla de grabación se puede definir para utilizar todos los filtros o cualquier filtro.

Una llamada puede cumplir con los criterios de una o más Reglas de grabación en un momento determinado. Si una llamada cumple con los criterios de dos o más Reglas de grabación con Acciones de grabación en conflicto, OAISYS resolverá el conflicto para ese momento determinado realizando la Acción de grabación con la prioridad más alta. Las acciones de grabación aparecen en una lista en orden jerárquico a continuación.

Acciones de grabación:

No grabar: esta acción detiene inmediatamente la grabación física de la llamada y descarta cualquier segmento de retroceso de la grabación en la llamada. Cuando la llamada se encuentra en este estado, ningún usuario puede reanudar de forma manual la grabación de esta llamada.

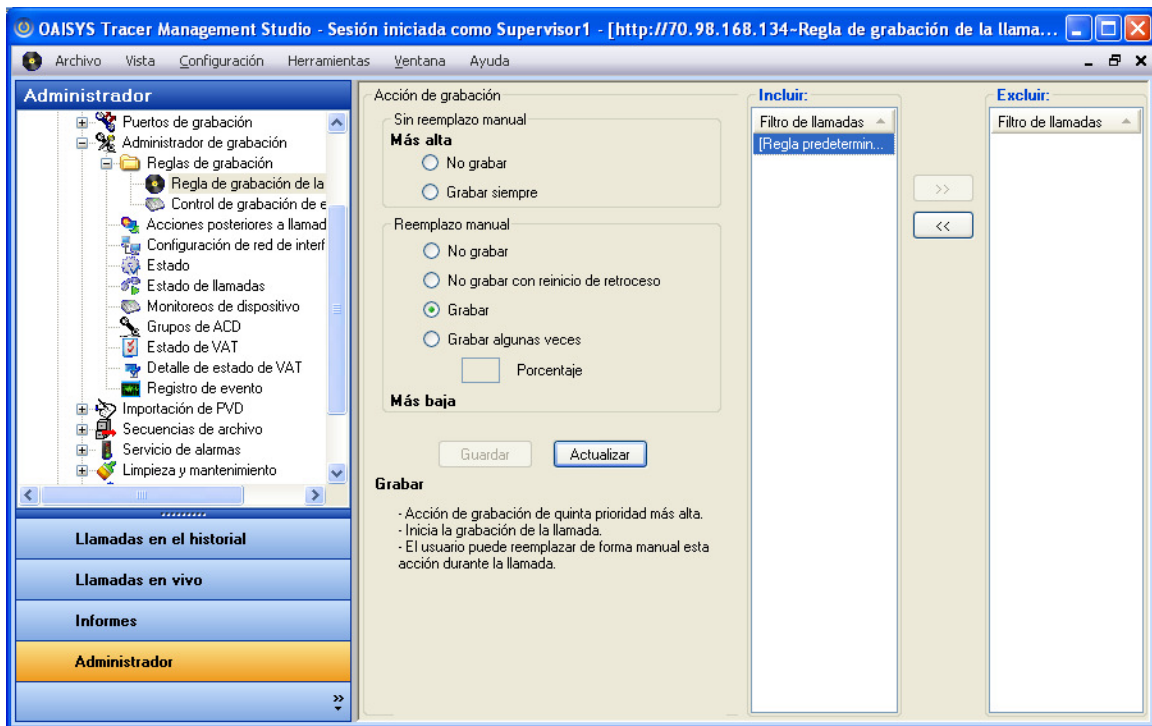
Grabar siempre: esta acción inicia inmediatamente una grabación en la llamada cuando dicha llamada cumple con los criterios de un filtro de llamadas. No hay ningún reemplazo manual. Es decir, si la llamada cumple con los criterios del filtro de llamadas, se grabará el 100% del tiempo de ésta. Ningún usuario puede detener de forma manual la grabación de esta llamada.

No grabar con reemplazo manual: esta acción detiene inmediatamente la grabación física de la llamada. Un usuario con permiso de grabación manual puede reanudar la grabación de la llamada.

No grabar con pausa y retroceso: esta acción no detiene la grabación física de la llamada. Al usuario le parecerá que la llamada no se está grabando. Si finalmente se cumplen los criterios de otro filtro de llamadas o si el usuario con permiso inicia de forma manual la grabación, se retiene el segmento de retroceso de la llamada. Si el sistema OAISYS o el usuario no reanudan la grabación de la llamada, OAISYS descartará el segmento de retroceso de la llamada.

Grabar: esta acción inicia una grabación en la llamada cuando dicha llamada cumple con los criterios de un filtro de llamadas. Un usuario con permiso puede detener la grabación. Si esto sucede y el usuario reanuda la grabación, se retiene el segmento de retroceso de la llamada.

Grabar algunas veces: ingrese un número entre 1 y 100 para indicar el porcentaje de llamadas que cumplen con los criterios del filtro de llamadas para ser grabadas.



Mueva uno o más filtros de llamadas con las flechas dobles. Agregue, copie, edite o elimine filtros de llamadas desde esta pantalla.

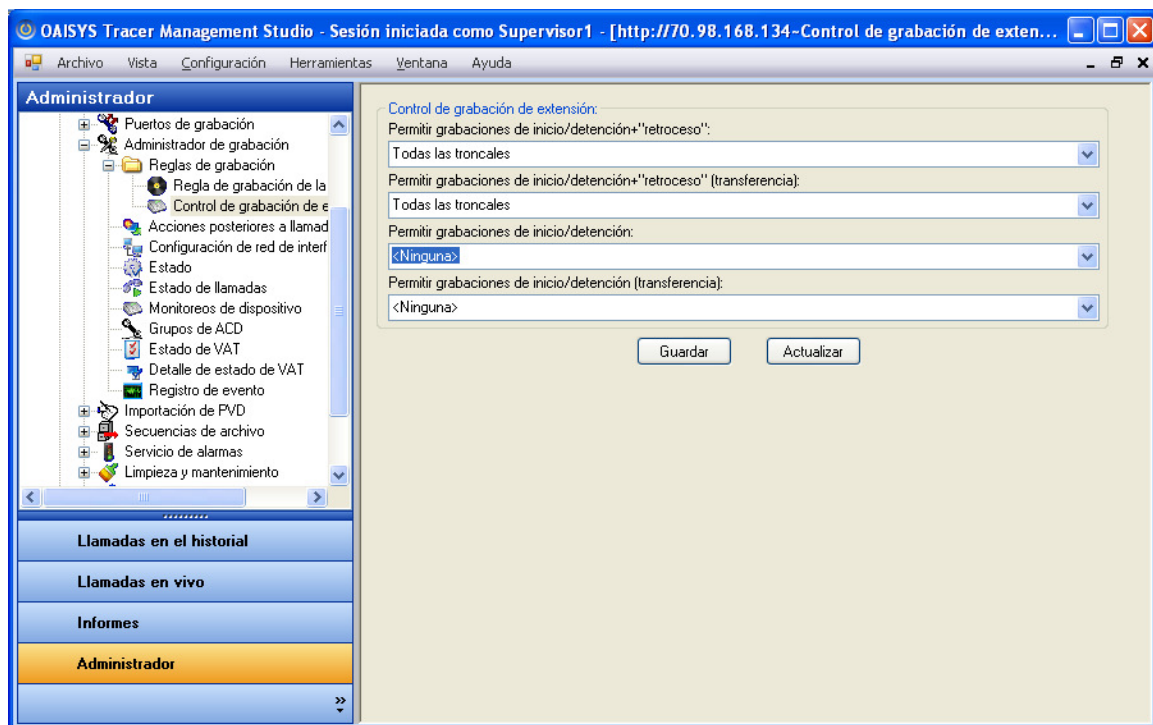
Control de grabación de extensión: permite que una lista de extensiones detenga e inicie de forma manual las grabaciones. Seleccione la lista de extensiones en la lista desplegable.

Permitir grabaciones de inicio/detención + retroceso: esto significa que el usuario puede detener e iniciar de forma manual sus grabaciones con la aplicación OAISYS Desktop Client o con otra aplicación heredada, y que cuando el usuario inicie la grabación, ésta incluirá la llamada completa. Incluirá cualquier parte de la llamada que tenga lugar antes de que el usuario haga clic en el botón Iniciar. Por ejemplo, es posible que un usuario haya participado en una llamada durante cinco minutos antes de hacer clic en el botón Iniciar grabación. Las llamadas tienen una duración de diez minutos. Cuando se recupere la grabación de la llamada, ésta incluirá la duración completa de la llamada, incluidos los primeros cinco minutos.

Permitir grabaciones de inicio/detención + retroceso (transferencia): esto permite que el usuario detenga e inicie de forma manual sus grabaciones. Cuando el usuario inicie una grabación, se grabará la llamada completa, incluida cualquier parte de la llamada que haya tenido lugar antes de que el usuario iniciara de forma manual la grabación. La grabación se "Transferirá", es decir, si la llamada se transfiere a otra extensión, continuará la grabación de dicha llamada.

Permitir grabaciones de inicio/detención: Esto permite que los usuarios en la lista de extensiones detengan e inicien grabaciones. No incluye Retroceso ni Transferencia.

Permitir grabaciones de inicio/detención (transferencia): esto permite que el usuario detenga e inicie de forma manual las grabaciones. No incluye Retroceso, pero sí incluye Transferencia (como se describe anteriormente).



Acciones posteriores a llamada: esta característica permite que una o más acciones se ejecuten después de finalizada la llamada. Las Acciones posteriores a llamada se basan en Filtros de Llamadas.

Existen cuatro tipos de acciones:

Registrar en archivo: esta acción escribirá una cadena de texto en un archivo especificado. Los parámetros de entrada son:

Anexar o escribir en un nuevo archivo
Nombre de ruta de acceso a archivo de registro
Cadena de registro

Ejecutar un programa: esta acción ejecutará un programa externo. Los parámetros de entrada son:

Nombre de programa
Nombre de usuario
Contraseña para la cuenta de usuario
Nombre de dominio

Eliminar grabación: esta acción elimina la grabación de una llamada después de la finalización de dicha llamada.

Enviar correo electrónico: esta acción envía un correo electrónico de la grabación una vez finalizada la llamada. Los parámetros de entrada son:

Enviar correo electrónico a
Asunto
Mensaje
Datos adjuntos

Estado:

Estado y configuración: muestra el estado del servidor, el estado del vínculo a CTI, el estado del Servicio SMDR y el estado del puerto SMDR.

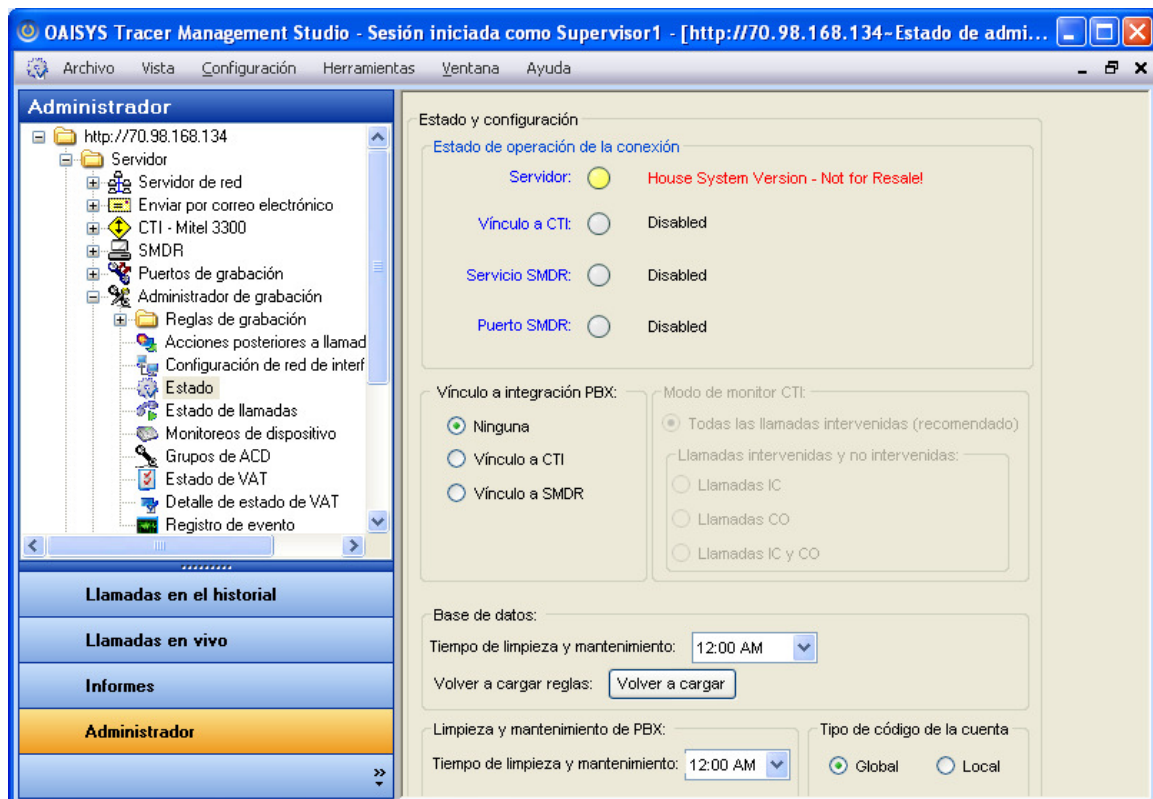
Vínculo a integración PBX: seleccione el tipo de vínculo que Talkument tendrá con su PBX. Puede seleccionar sólo uno. Es posible que no tenga ningún vínculo a PBX, vínculo a CTI o vínculo a SMDR.

Modo de monitor CTI: se obtendrán eventos de llamada CTI (desde PBX) para todos los puertos intervenidos programados en Tracer.

Llamadas intervenidas y no intervenidas: se obtendrán eventos de llamada CTI (desde PBX) para todos los puertos intervenidos programados en Tracer Y para los puertos no intervenidos (es decir, aquellos puertos que no están programados en Tracer). Actualmente, esto es sólo compatible con I/T 5000 y Toshiba CIX.

Base de datos y limpieza y mantenimiento: seleccione la hora del día en que desea que se realicen las tareas de base de datos y limpieza y mantenimiento.

Volver a cargar reglas: este botón volverá a cargar inmediatamente las reglas, tales como las reglas de grabación y las acciones posteriores a llamada, en lugar de esperar hasta la hora en que se realizan las tareas generales de Base de datos y limpieza y mantenimiento.



Estado de llamadas: esta vista muestra información acerca de cada llamada. Seleccione Activo para mostrar todas las llamadas activas que se están grabando actualmente y seleccione Inactivo para ver información acerca de las llamadas que finalizan y se borran del sistema. En la barra superior, aparece una cantidad de llamadas.

La siguiente información se encuentra disponible para cada llamada: la fecha y hora de la llamada, el puerto utilizado para grabar la llamada, el estado de la llamada, la dirección de la llamada y el Guid (identificador único).

Puede organizar los encabezados de columna en cualquier orden mediante la operación de arrastrar y colocar.

The screenshot shows the OAISYS Tracer Management Studio interface. The title bar indicates the session is initiated as 'Supervisor1' and the URL is 'http://70.98.168.134- Estado de llam...'. The menu bar includes 'Archivo', 'Vista', 'Configuración', 'Herramientas', 'Ventana', and 'Ayuda'. The sidebar on the left, titled 'Administrador', shows a tree view of system components. The main area displays a table of active calls with columns: Hora, Puerto de..., Estado, Id., Dirección, and Guid. A dropdown menu for 'Extensión' and 'Estado' is visible, showing '33000' and 'Hablando' respectively. The bottom navigation bar includes 'Llamadas en el historial', 'Llamadas en vivo', 'Informes', and 'Administrador'.

Hora	Puerto de ...	Estado	Id.	Dirección	Guid
4/26/2010 12...	1:1	Hablando	1:1.2132...	Desconocido	cac1fea7-1b6f-47a...
Extensión: 33000 Estado: Hablando					
Hora	Puerto de ...	Estado	Id.	Dirección	Guid
4/26/2010 12...	1:2	Hablando	1:2.1269...	Desconocido	70fd7c81-2ae2-475...
4/26/2010 12...	1:3	Hablando	1:3.2584...	Desconocido	7c022e29-4a54-48f...
4/26/2010 12...	1:4	Hablando	1:4.3893...	Desconocido	9f05fc5c-272f-45c7...

Monitoreos de dispositivo: esta pantalla muestra información acerca de cada puerto de grabación y también proporciona la cantidad total de dispositivos. La estructura como se indica el puerto es número de tarjeta, un signo de dos puntos y número de puerto. Por ejemplo, 1:20 representa el puerto 20 en la tarjeta 1. También aparecen el troncal o la extensión, el estado de dispositivo y el estado de alarma. Puede organizar los encabezados de columna mediante la operación de arrastrarlos y colocarlos en su lugar.

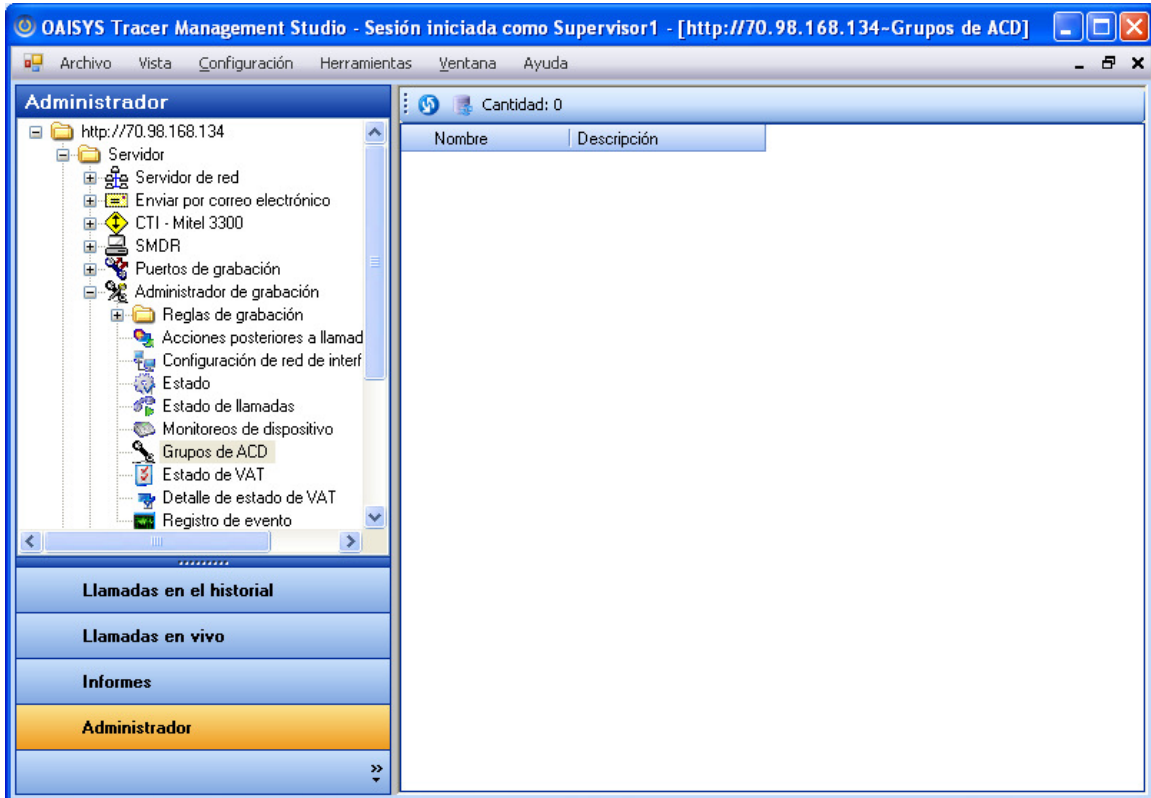
The screenshot shows the OAISYS Tracer Management Studio interface. The title bar indicates the session is initiated as 'Supervisor1' and the URL is 'http://70.98.168.134-Monitoreos de ...'. The menu bar includes 'Archivo', 'Vista', 'Configuración', 'Herramientas', 'Ventana', and 'Ayuda'.

The left sidebar, titled 'Administrador', shows a tree view of the system structure. The 'Monitoreos de dispositivo' option is selected. Below the tree view, there are buttons for 'Llamadas en el historial', 'Llamadas en vivo', 'Informes', and 'Administrador' (which is highlighted).

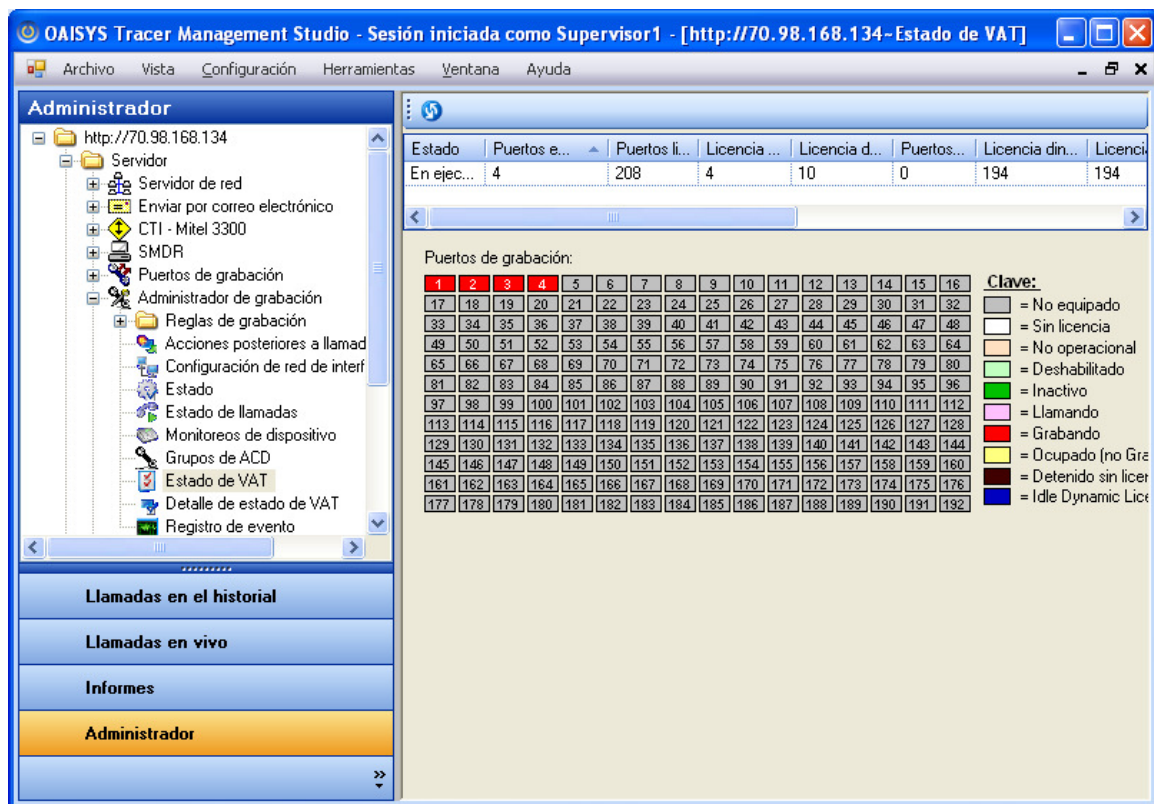
The main area displays a table with the following columns: 'Puerto VAT', 'Extensión', 'Referencia c...', 'Estado', and 'Alarma'. The table shows 4 records, all with the state 'Inicializado'.

Puerto VAT	Extensión	Referencia c...	Estado	Alarma
1:1	33000		Inicializado	Inicializado
1:2	33001		Inicializado	Inicializado
1:3	33002		Inicializado	Inicializado
1:4	33003		Inicializado	Inicializado

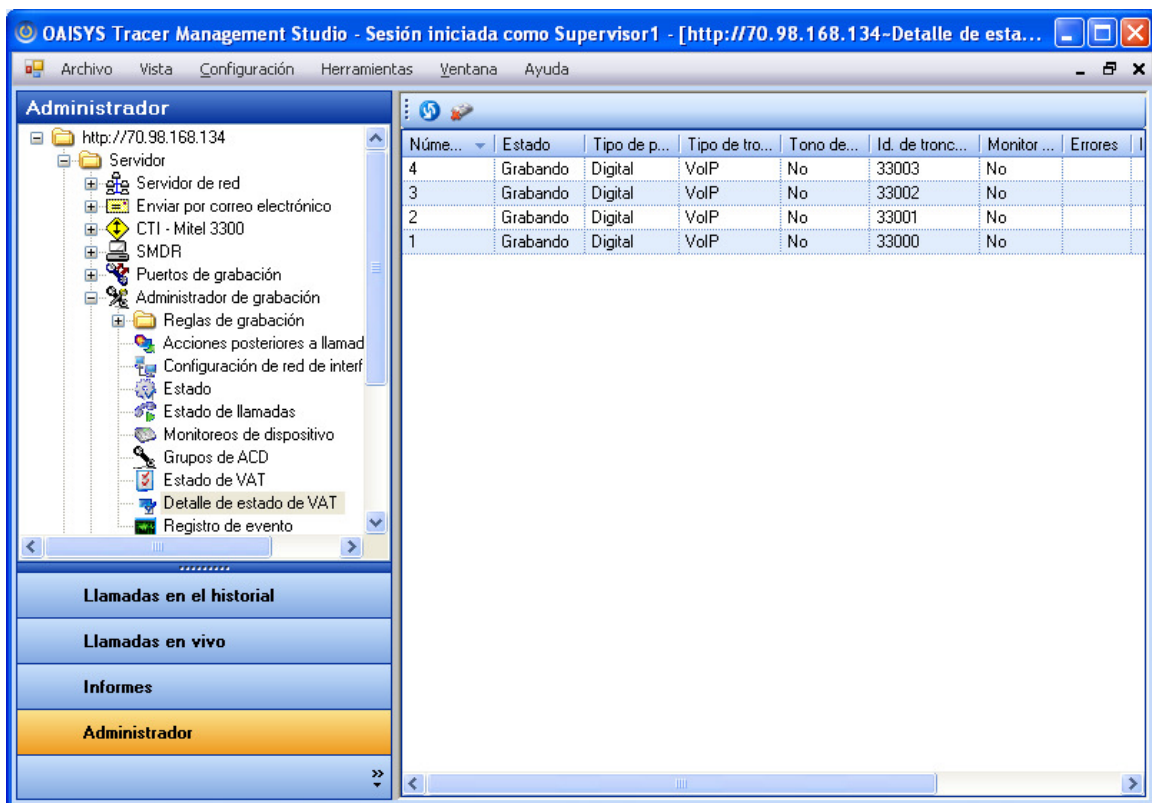
Grupos de ACD: esta pantalla muestra una cantidad de Grupos de ACD configurados en la PBX. Aparecen el nombre del Grupo de ACD (número) y su descripción. Utilice el botón de más/menos para expandir o comprimir la vista. En la vista expandida, verá el Id. del agente, la descripción del agente y la extensión del agente para cada agente que actualmente haya iniciado sesión en el Grupo de ACD. Esta ventana se utiliza sólo para información. No puede realizar ninguna configuración en esta vista.



Estado de VAT: esta vista es sólo para información. No se puede realizar ninguna configuración en esta ventana. Utilice la clave codificada por colores ubicada a la derecha para determinar el estado de cada puerto.



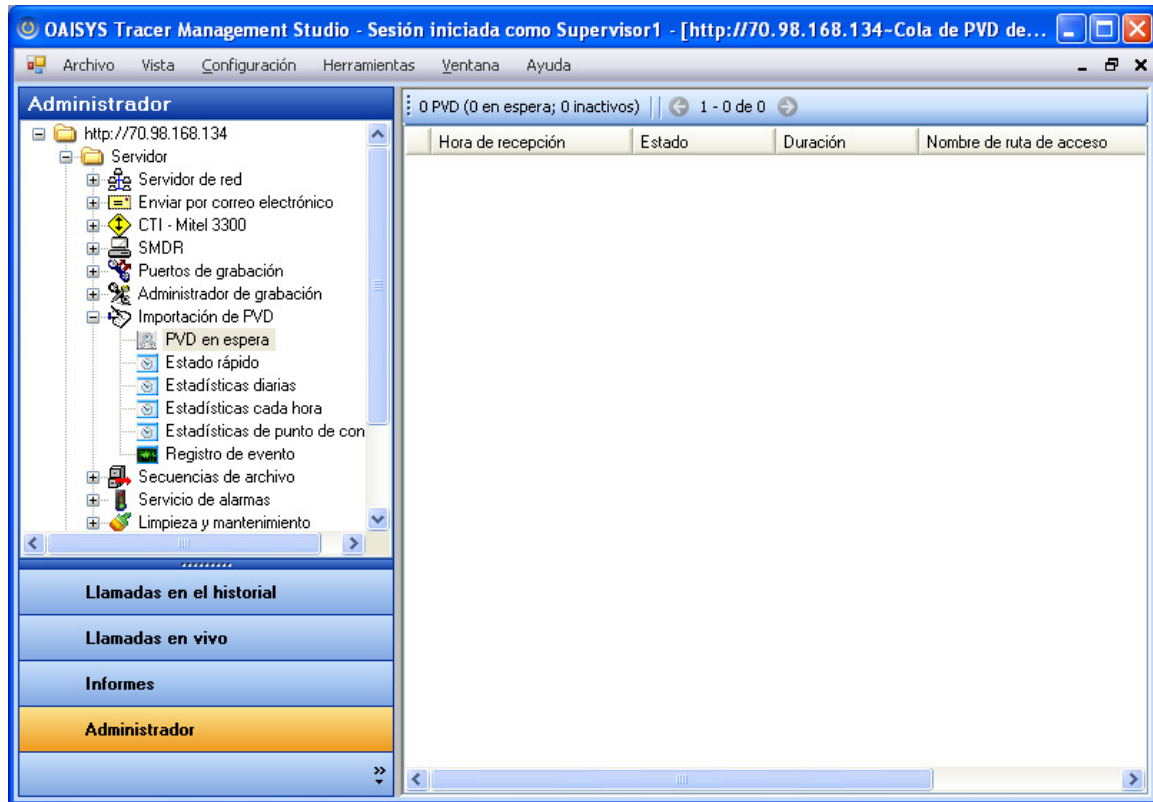
Detalle de estado de VAT: esta pantalla muestra información más detallada acerca de cada puerto de grabación, incluida la información de errores. Esta pantalla se utiliza sólo para información. No se puede realizar ninguna configuración de puerto en esta pantalla. Utilice el icono para borrar todos los errores si así lo desea. Esto puede ser útil para propósitos de solución de problemas.



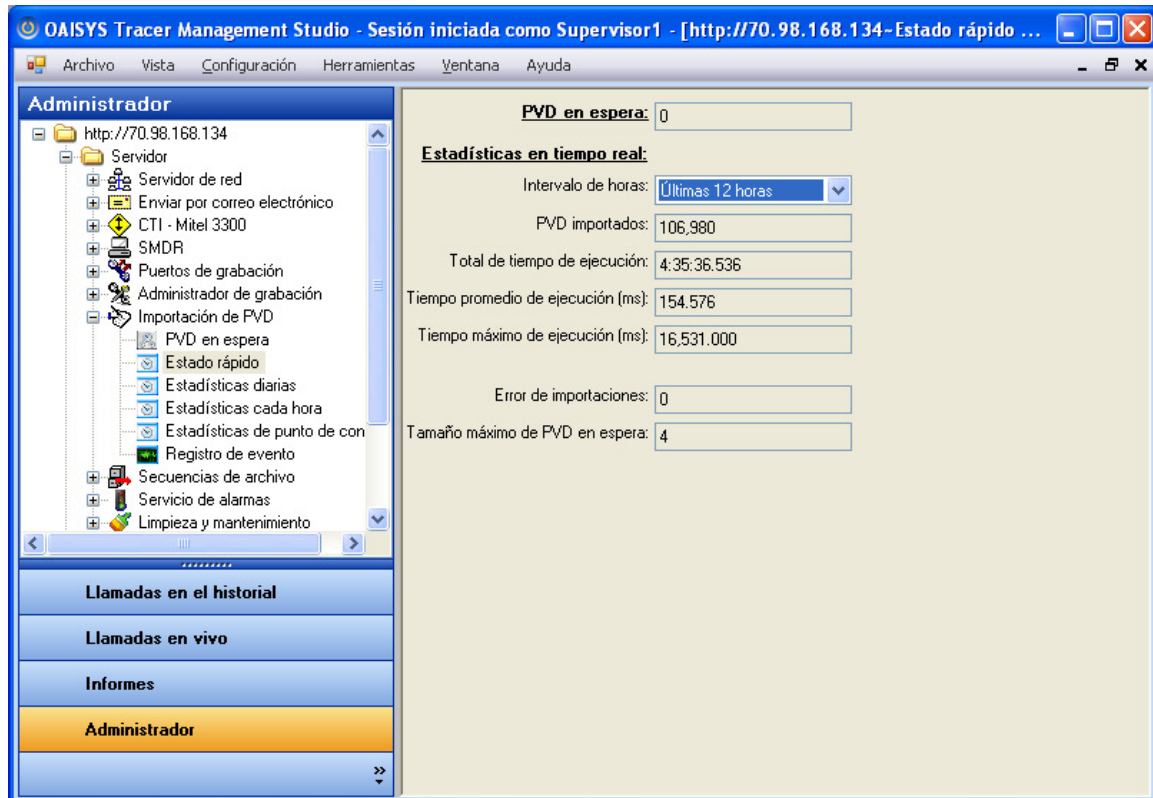
Registro de evento: muestra eventos desde el sistema Talkument. Se utiliza principalmente para propósitos de solución de problemas.

Importación de PVD

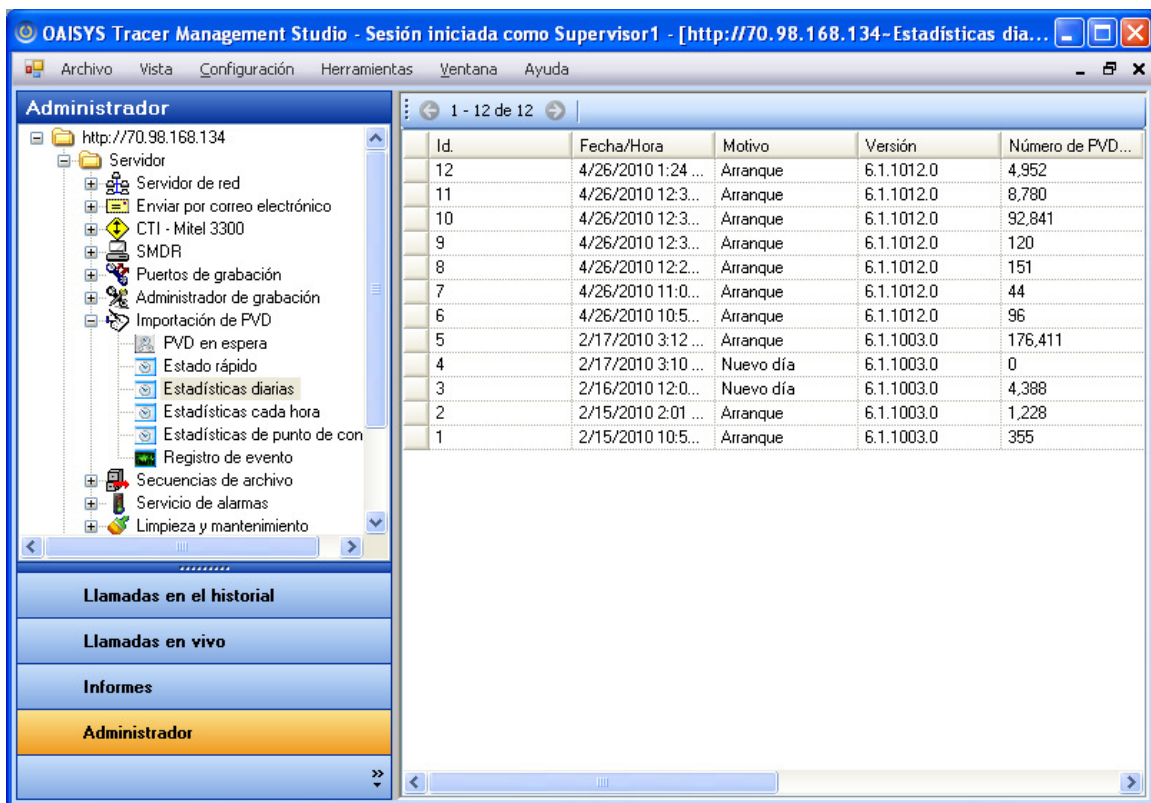
PVD en espera: esta pantalla proporciona información sobre PVD que están en espera, es decir, aún no se han escrito en la base de datos.



Estado rápido: esta vista presenta estadísticas en tiempo real acerca de los PVD. Seleccione un Intervalo de horas en la lista desplegable. El número de PVD importados dentro del intervalo de tiempo se muestra junto con el total de tiempo de ejecución, el tiempo promedio de ejecución y el tiempo máximo de ejecución para dichos PVD. Se muestra el número de PVD que no se importaron apropiadamente. Se muestra el tamaño máximo de cola de PVD dentro del intervalo de tiempo seleccionado.

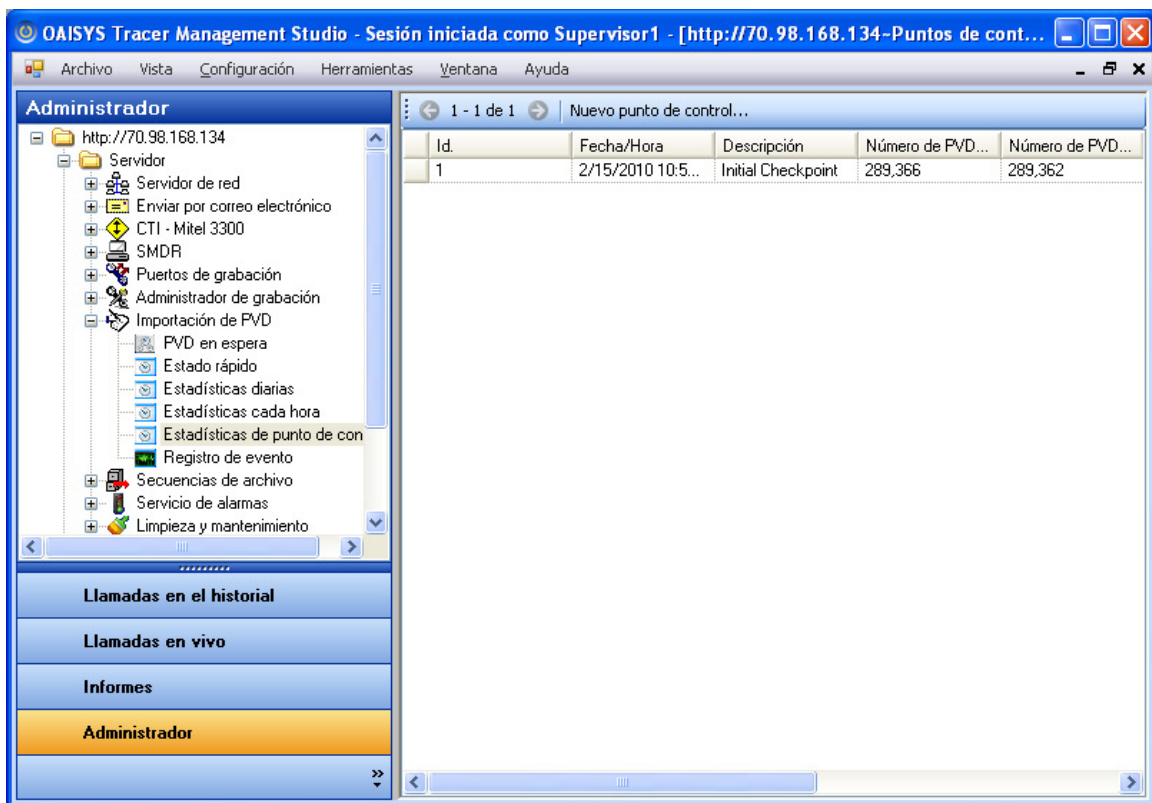


Estadísticas diarias: estadísticas resumidas por día.



Estadísticas cada hora: estadísticas resumidas por hora.

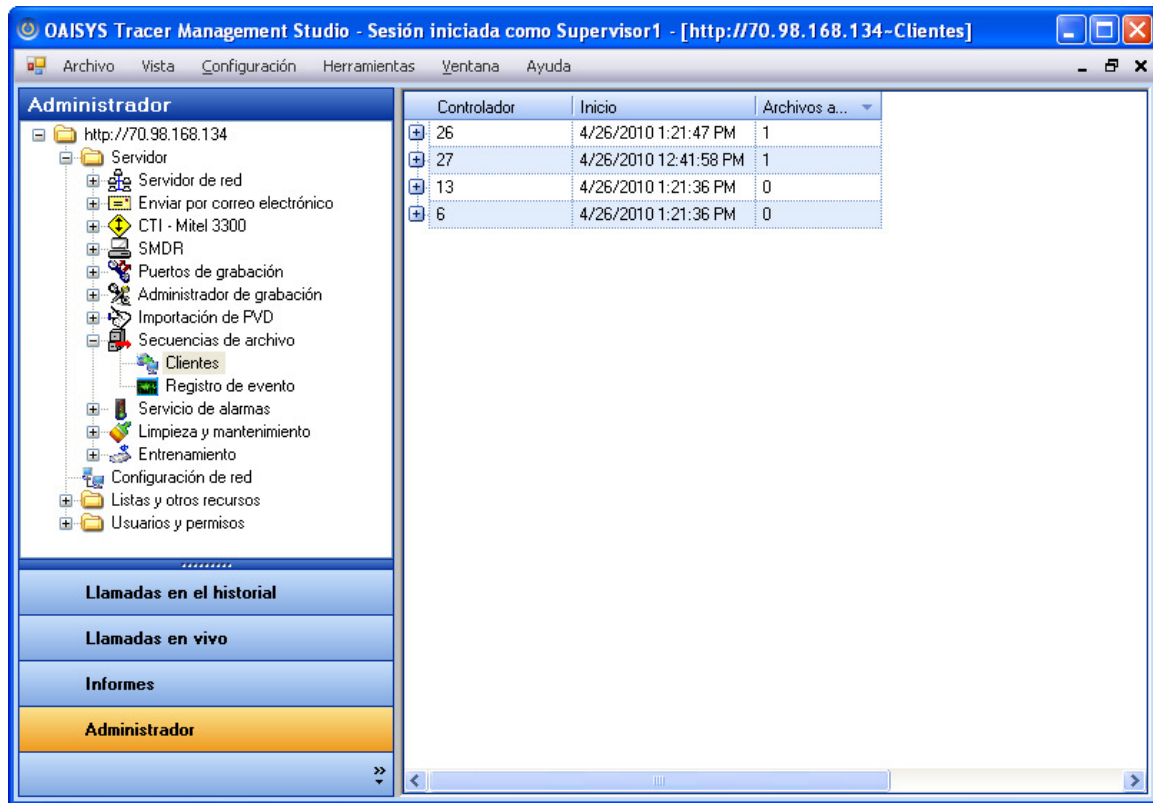
Estadísticas de punto de control: estadísticas de punto de control. Se utiliza principalmente para propósitos de solución de problemas.



Registro de evento: muestra eventos de importación de PVD.

Secuencias de archivo

Clientes: se utiliza principalmente para propósitos de solución de problemas.



Registro de evento: muestra eventos relacionados con el servicio de Secuencias de archivo.

Servicio de alarmas

Configuración: esta configuración se aplica a los archivos de historial de alarmas y a los archivos de historial de información. Indique el número total de archivos y el tamaño máximo de cada archivo. Indique la cantidad de tiempo que se conservarán dichos archivos.

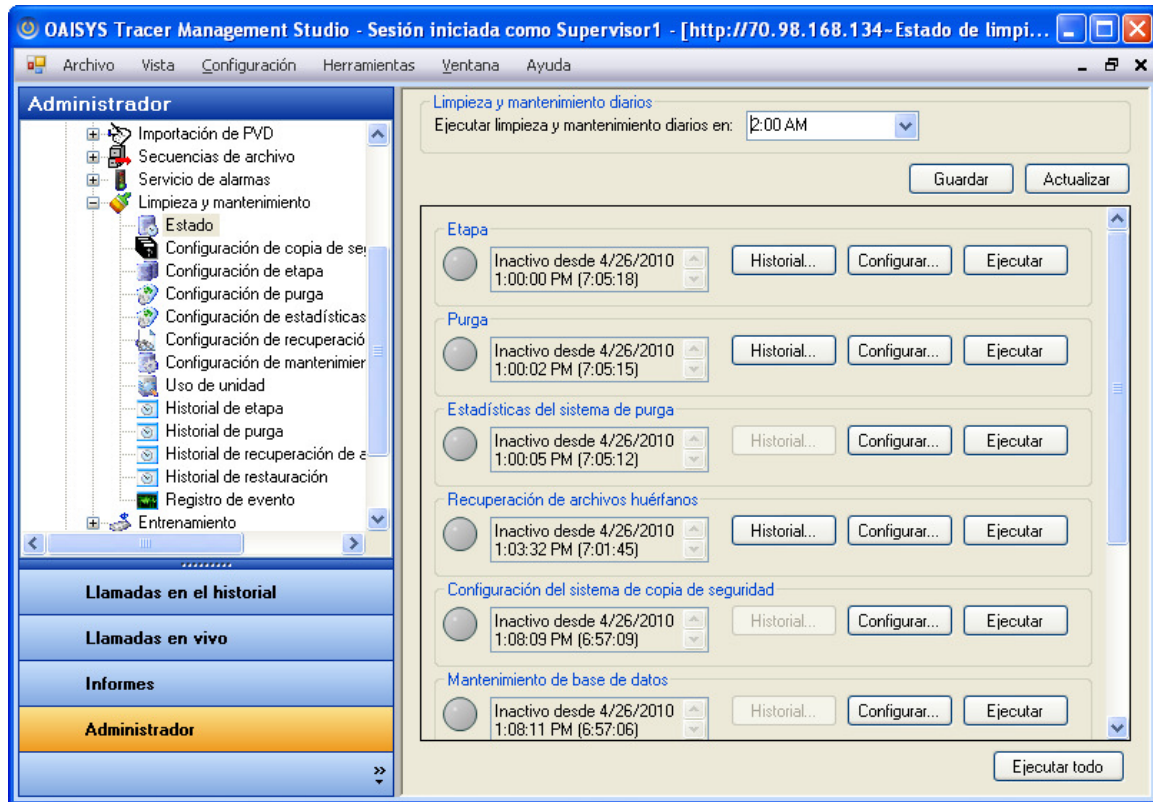
Reglas y acciones: las acciones de instalación que se tomarán cuando se cumpla una condición de alarma. Algunos ejemplos de acciones son enviar un correo electrónico o iniciar una aplicación. Un ejemplo de regla es enviar un correo electrónico cuando un puerto no responde.

Historial: muestra un historial o un registro de alarmas. Aquí se encuentran disponibles la descripción del error y la fecha y hora en que se produjo la alarma.

Registro de evento: muestra eventos para el servicio de alarmas.

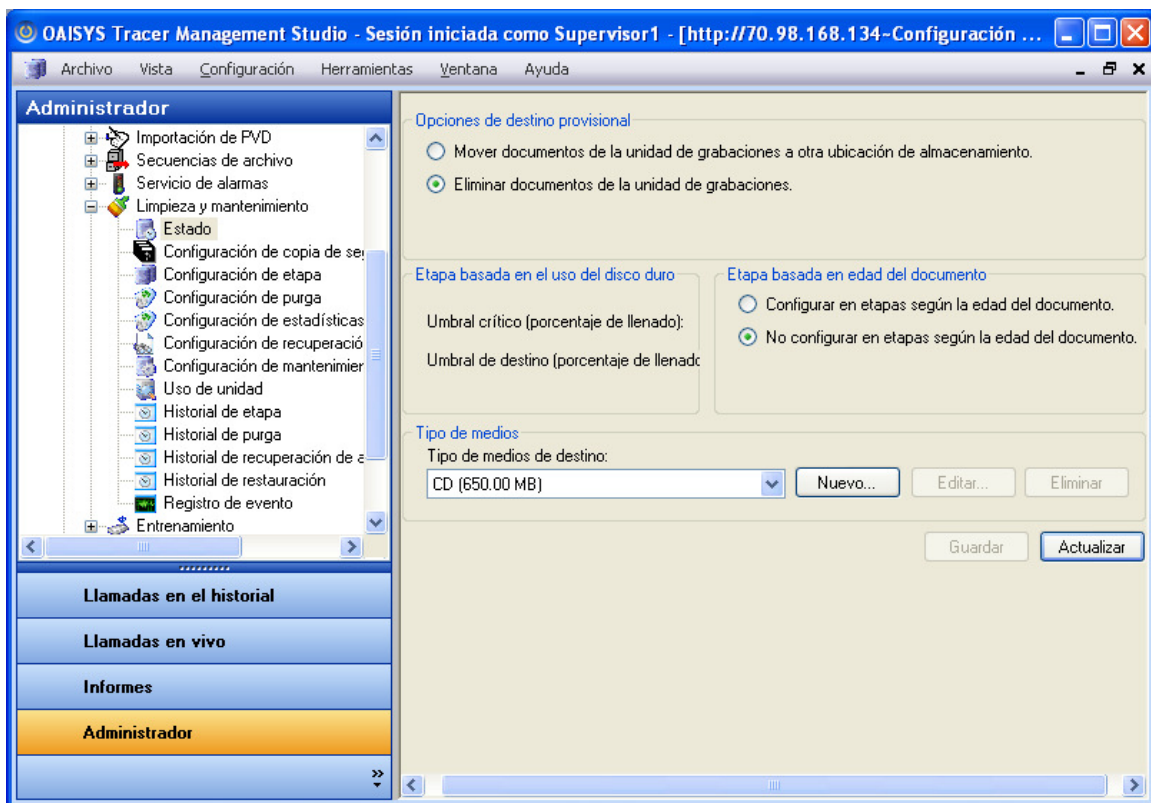
Limpieza y mantenimiento

Estado: indique la hora en que desea que el sistema OAISYS realice las tareas diarias de limpieza y mantenimiento. Puede ver el historial y también configurar y ejecutar de forma individual las funciones Destino provisional, Purga, Recuperación de archivos huérfanos, Copia de seguridad y Recuperación desde aquí.



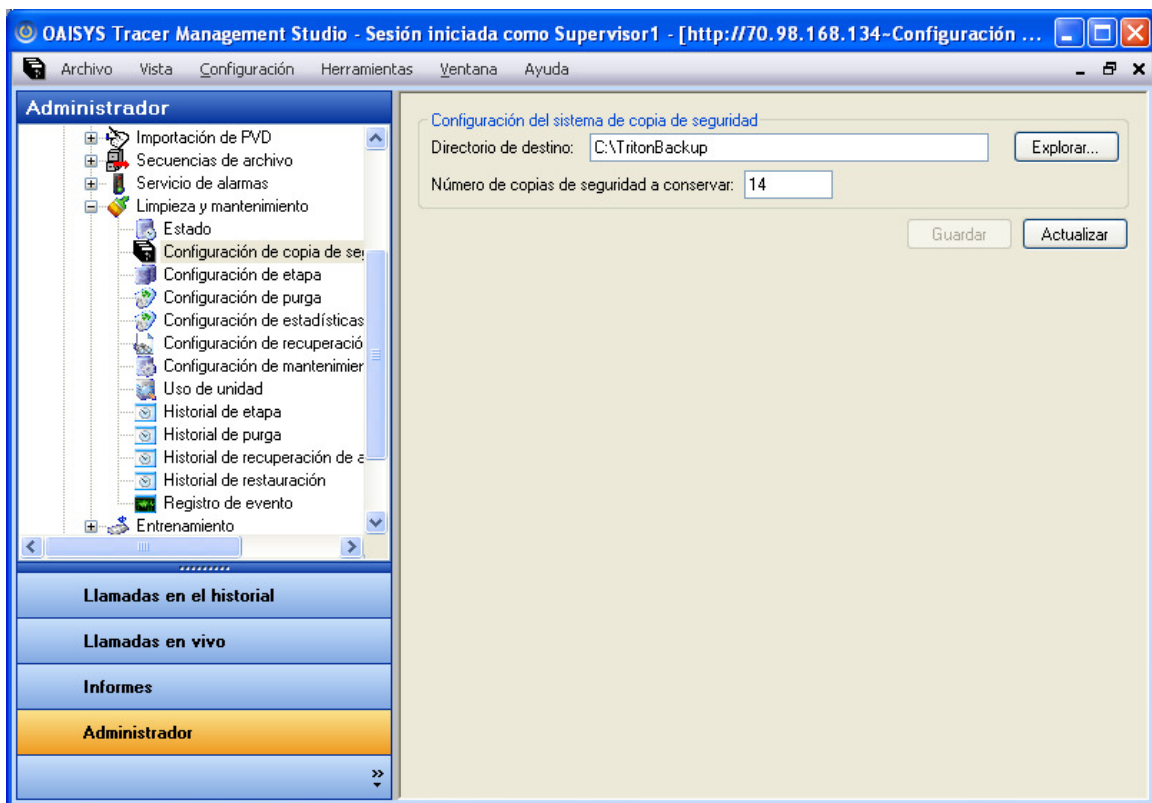
Historial: muestra un historial detallado de la función seleccionada.

Configurar: configure las tareas de limpieza y mantenimiento.

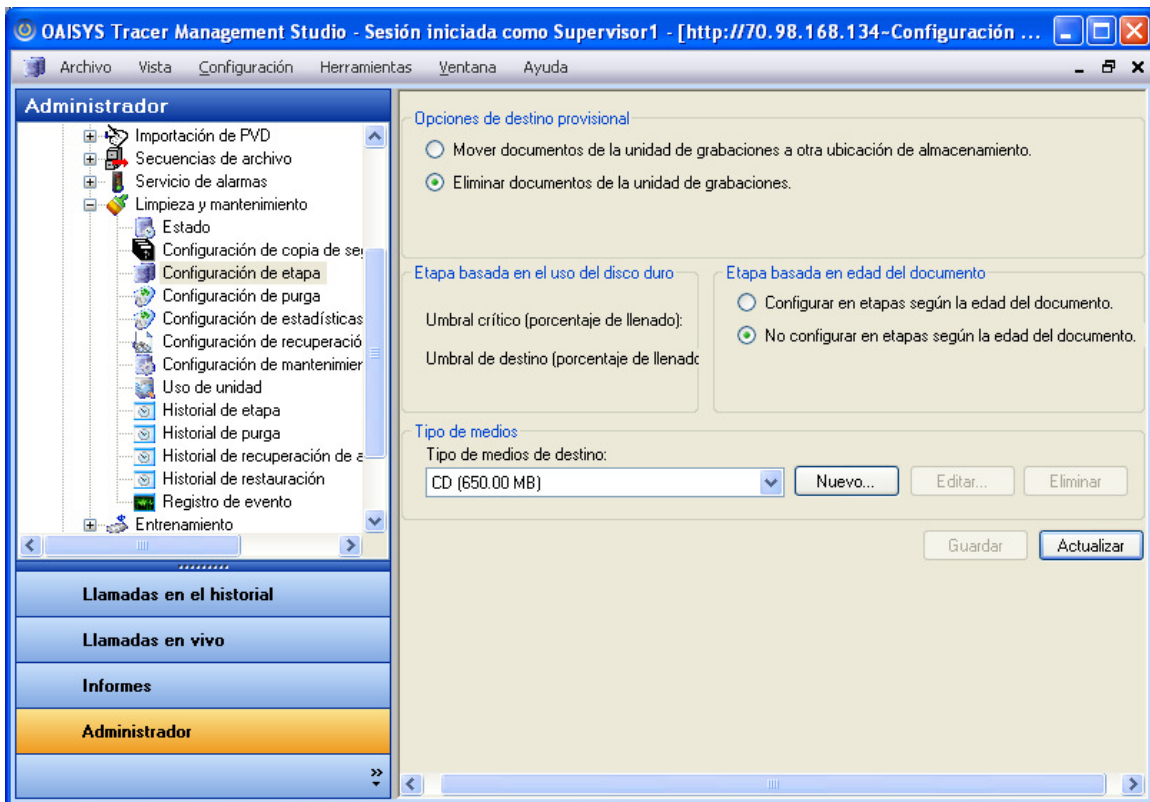


Ejecutar ahora: esta opción permite ejecutar la tarea de limpieza y mantenimiento ahora, en lugar de hacerlo en la hora programada.

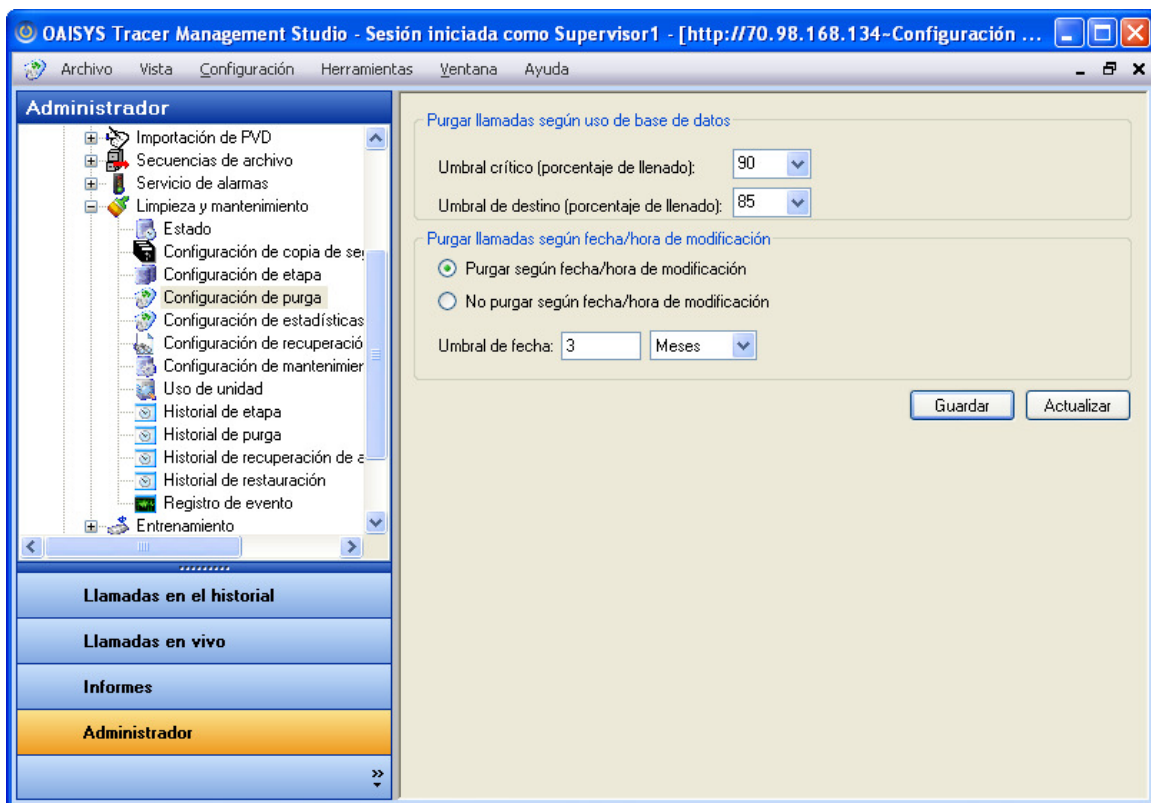
Configuración de copia de seguridad: ingrese o explore el directorio en el cual desea hacer una copia de seguridad de sus documentos. Indique el número de archivos de copia de seguridad que se conservarán.



Configuración de etapa: indique si desea mover los documentos o borrarlos todos juntos. Además, indique los umbrales de uso del disco rígido y si desea o no configurar en etapas según la edad del documento. Seleccione el tipo de medios en la lista desplegable.

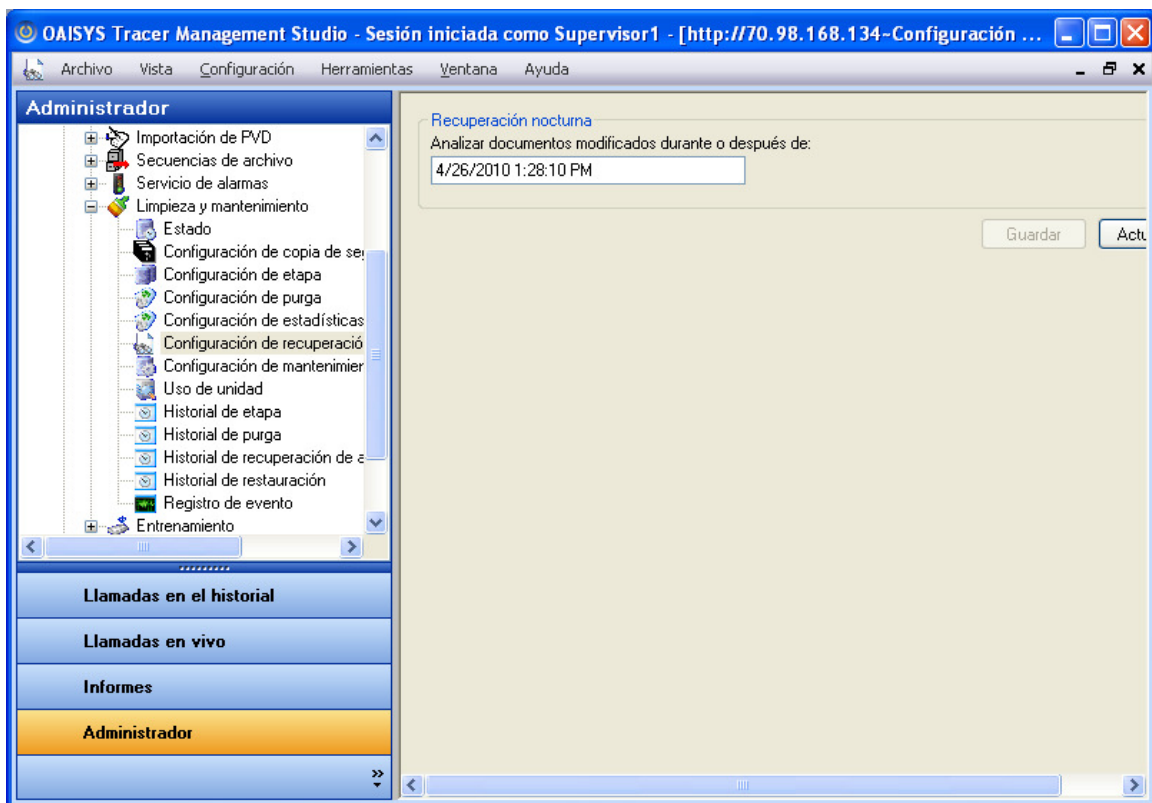


Configuración de purga: indique los umbrales de purga y si desea o no purgar según la edad del documento.

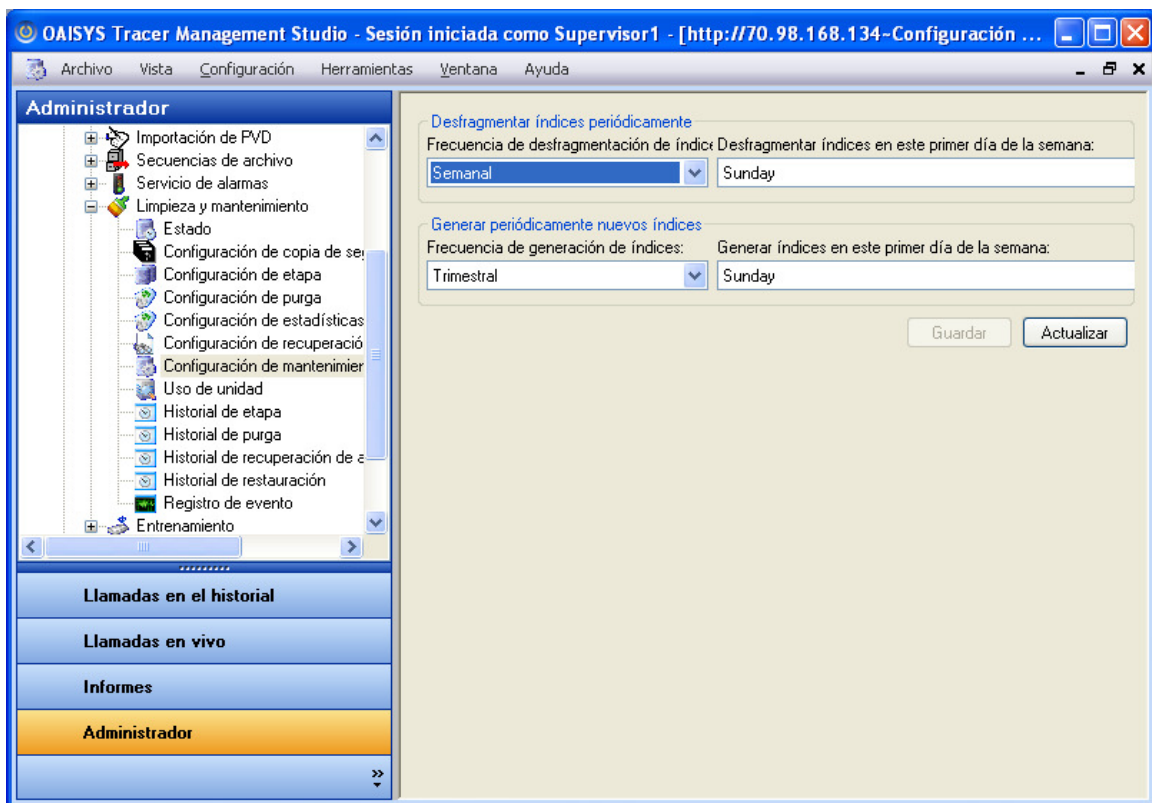


Configuración de recuperación de archivos huérfanos: indique la fecha y hora, después de las cuales se modificaron los documentos, en que debe tener lugar la recuperación nocturna. Indique la frecuencia del análisis completo del sistema.

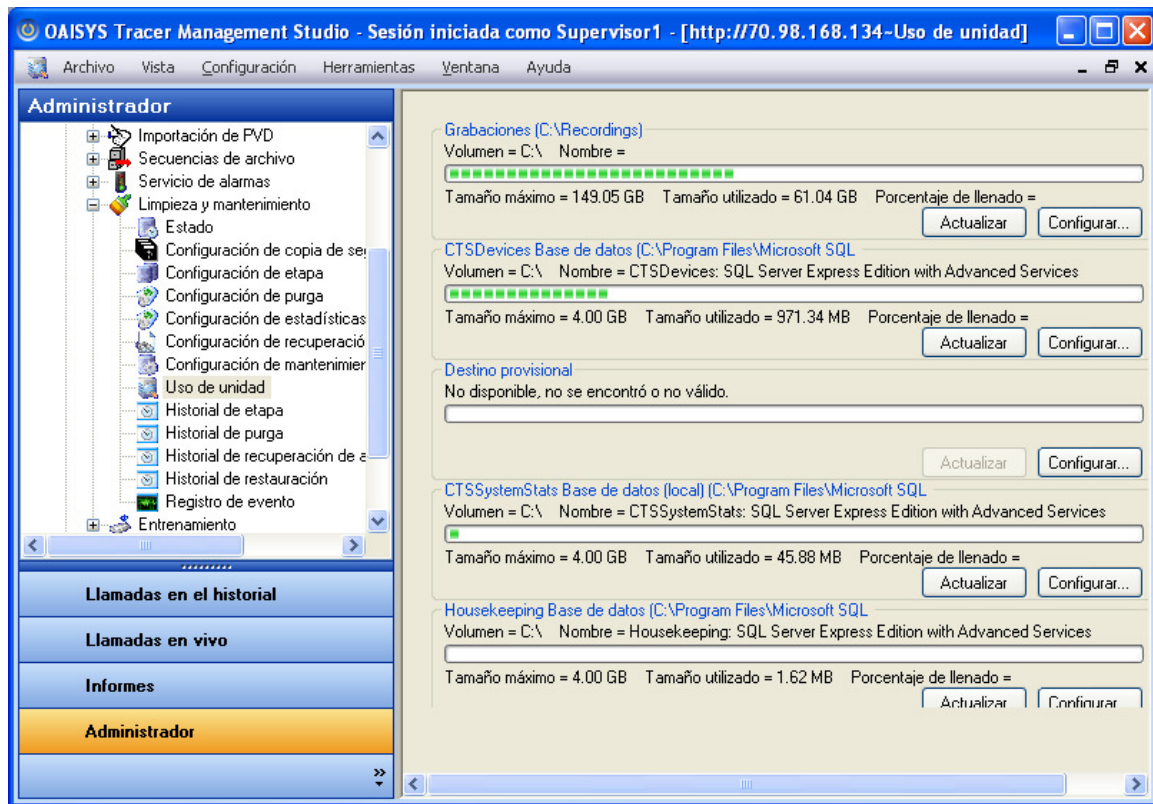
Configuración de estadísticas del sistema de purga: esta configuración se utiliza para purgar las estadísticas del sistema desde la base de datos.



Configuración de mantenimiento de base de datos: use las listas desplegables de esta pantalla para determinar con qué frecuencia desea realizar Desfragmentación y Nueva generación de los índices en la base de datos.



Uso de unidad: la información de esta pantalla se puede utilizar para determinar cuánto espacio en disco ha utilizado su sistema para grabaciones de la llamada, base de datos SQL, etc.



Historial de etapa: muestra el historial de los PVD en etapa.

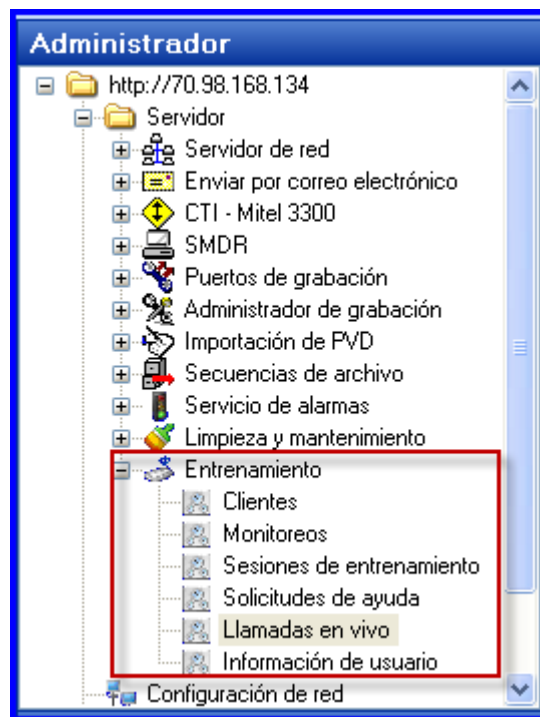
Historial de purga: muestra el historial de los PVD purgados.

Historial de recuperación de archivos huérfanos: muestra el historial de los PVD con archivos huérfanos que se han recuperado.

Historial de restauración: muestra el historial de los PVD que se han recuperado.

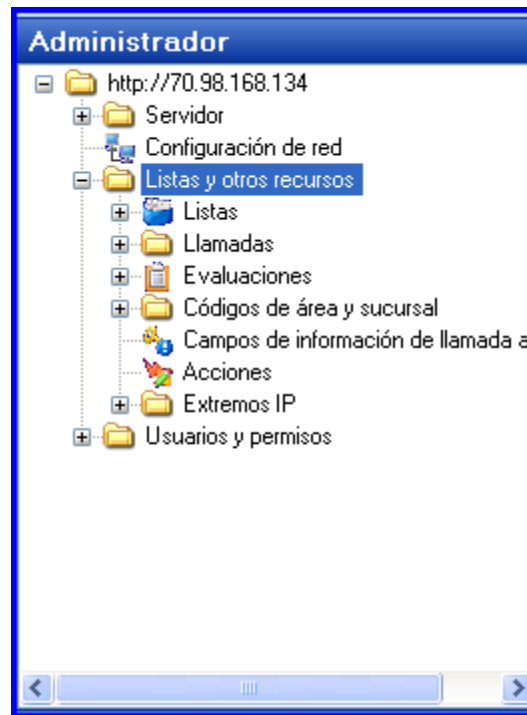
Registro de evento: muestra eventos para las tareas de limpieza y mantenimiento.

Entrenamiento: las opciones que aparecen en una lista bajo entrenamiento proporcionan información acerca de la aplicación de entrenamiento, por ejemplo, qué llamadas están disponibles para entrenamiento y sesiones de entrenamiento activas.



Listas y otros recursos

La sección Listas y otros recursos del Administrador de OAISYS está conformada por seis subsecciones: Listas, Llamadas, Evaluaciones, Códigos de área y sucursal, Campos de información de llamada adicional y Acciones. La sección Listas es donde el administrador crea listas que se utilizarán para propósitos de permisos. La sección Llamadas se utiliza para crear Filtros de llamadas que se usan para permisos. Las listas y los filtros de llamadas creados aquí se utilizan para llenar varias listas desplegables que se usan en diferentes partes del Administrador de OAISYS.



Listas

Existen diez tipos diferentes de listas disponibles dentro de OAISYS: listas Código de la cuenta, Grupo de ACD, Agente, ANI, DNIS/DID, Extensión, Programación, Información de llamada adicional, Puerto VAT y Asunto.

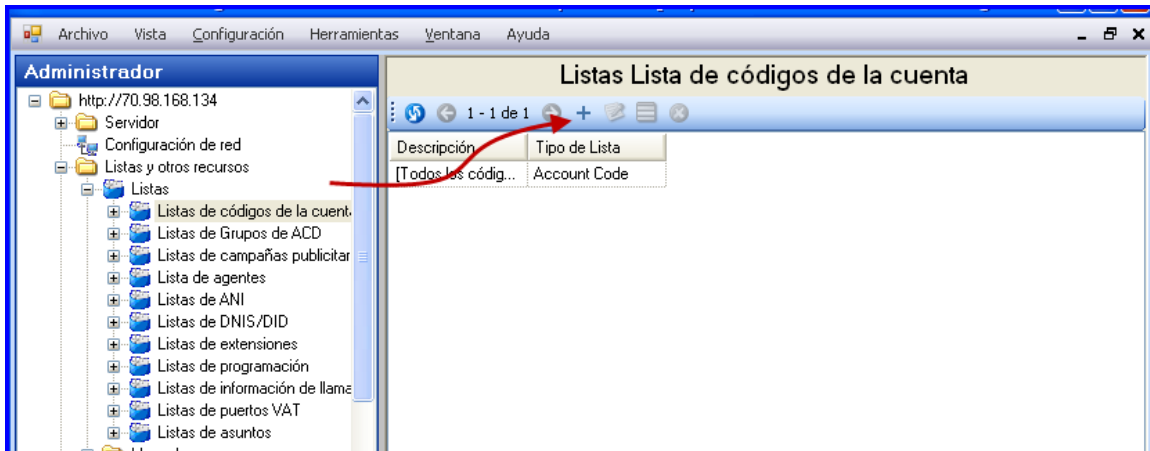
El nombre de las Listas del sistema aparece entre corchetes. Por ejemplo, [Todos los códigos de la cuenta] representa una lista del sistema de todos los códigos de la cuenta en el sistema. Las listas del sistema no se pueden editar ni borrar.

Códigos de la cuenta

OAISYS utiliza las Listas de códigos de la cuenta para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen códigos de la cuenta específicos asociados. Las Listas de códigos de la cuenta se pueden aplicar a las reglas de grabación.

Crear una nueva Lista de códigos de la cuenta

Cree una nueva Lista de códigos de la cuenta resaltando una de las Listas de códigos de la cuenta de la vista de árbol a la izquierda. Haga clic en <Acción> y, a continuación, en <Nuevo>.



Grupo de ACD

OASYS utiliza las Listas de Grupos de ACD para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen Grupos de ACD específicos asociados.

Campaña publicitaria

OASYS utiliza las Listas de campañas publicitarias para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen campañas publicitarias específicas asociadas. Es necesario configurar una Lista de campañas publicitarias si las evaluaciones y/o los informes se configurarán para que utilicen información en una o más Campañas publicitarias.

Agente

OASYS utiliza las Listas de agentes para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen Id. del agente específicos asociados. Esta información se puede utilizar como un desencadenador de grabación.

ANI

OASYS utiliza las Listas de ANI para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen ANI específicos asociados. Esta información se puede utilizar como un desencadenador de grabación.

DNIS/DID

Tracer utiliza las Listas de DNIS/DID para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen DNIS/DID específicos asociados. Esta información se puede utilizar como un desencadenador de grabación.

Programación

Tracer utiliza las Listas de programación para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen programaciones específicas asociadas. Esta información se puede utilizar como un desencadenador de grabación.

Información de llamada adicional

Tracer utiliza las Listas de información de llamada adicional para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que están asociadas a información: información de llamada adicional. Información de llamada adicional se puede agregar en tiempo real o una vez finalizada la llamada. Esta información se puede utilizar como un desencadenador de grabación.

Puerto VAT

Tracer utiliza las Listas de puertos VAT para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que llegaron en Puertos VAT específicos. Esta información se puede utilizar como un desencadenador de grabación.

Extensión

OAISYS utiliza las Listas de extensiones para permitir que los usuarios vean o escuchen llamadas que tienen extensiones específicas asociadas. Esta información se puede utilizar como un desencadenador de grabación.

Llamadas

Expanda la vista Llamadas para mostrar la vista Filtros de llamadas.

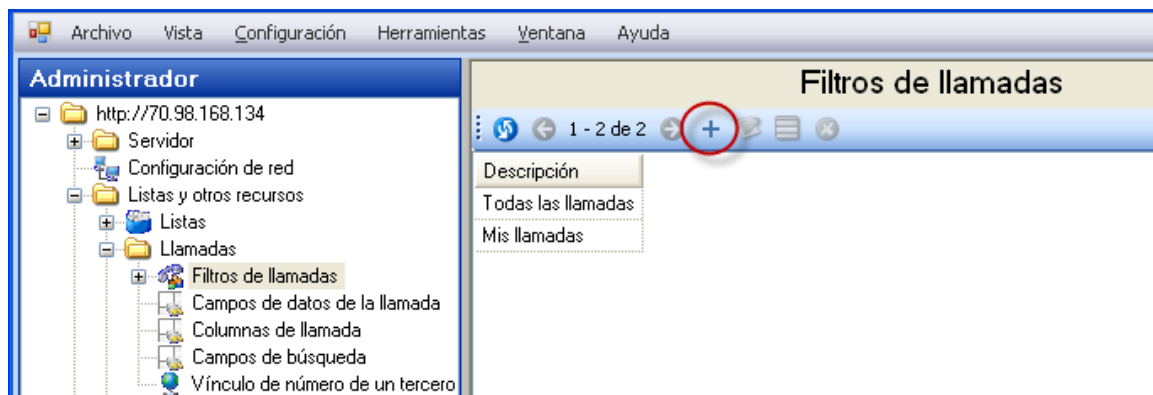
Filtros de llamadas

Los filtros de llamadas se utilizan para facilitar el otorgamiento de permisos. Por ejemplo, tal vez desee otorgar a sus empleados permiso para que vean documentos y reproduzcan llamadas hacia o desde la extensión de ellos o hacia o desde la extensión de usted. Puede configurar un filtro de llamadas para hacer esto. Los Filtros de llamadas se crean automáticamente activando la opción Filtro de llamadas al crear tareas. Los Filtros de llamadas se pueden crear, editar, copiar y eliminar desde la vista de árbol.

Crear un nuevo filtro de llamadas

Resalte la carpeta Filtros de llamadas en la vista de árbol de la izquierda.

Haga clic en <Acción> y, a continuación, en <Nuevo>.



Esto mostrará la pantalla “Crear un nuevo filtro de llamadas”. Puede crear filtros de llamadas según Números de DNIS, Extensiones, Código de la cuenta, Id. del agente, ANI, Grupos de ACD o Dirección de la llamada.

http://70.98.168.134-Crear nuevo filtro de llamadas

Descripción
El Nombre

Coincidencias combinadas

☒ Hacer coincidir uno o más de los siguientes criterios
☐ Hacer coincidir todos los siguientes criterios

Hacer coincidir listas

Lista de códigos de la cuenta: <Ninguna>

Lista de Grupos de ACD: [Todos los Grupos de ACD]

Lista de Id. del agente: <Ninguna>

Lista de ANI: <Ninguna>

Lista de extensiones de llamadas contestadas: <Ninguna>

Lista de información de llamada adicional: <Ninguna>

Lista de DNIS: <Ninguna>

Lista de extensiones: <Ninguna>

Lista de programación: <Ninguna>

Lista de puertos VAT: <Ninguna>

Lista de asuntos: <Ninguna>

☐ Hacer coincidir dirección de la llamada

☒ Entrante desde CO
☐ Saliente a CO

Guardar Cancelar

Descripción: ingrese un nombre para el Filtro de llamadas.

Coincidencias combinadas: seleccione el botón de radio apropiado. Si desea hacer coincidir sólo *una* o más de las opciones, seleccione el primer botón de radio. Si desea llamar para hacer coincidir *todas* las opciones seleccionadas, utilice el botón de radio de abajo.

Hacer coincidir números de DNIS: cree el Filtro de llamadas para hacer coincidir la información acerca de los números de DNIS.

Hacer coincidir extensiones: cree el Filtro de llamadas para hacer coincidir la información acerca de las extensiones.

Hacer coincidir códigos de la cuenta: cree el Filtro de llamadas para hacer coincidir la información acerca de los códigos de la cuenta.

Hacer coincidir Id. del agente: cree el Filtro de llamadas para hacer coincidir la información acerca de los números de Id. del agente.

Hacer coincidir ANI: cree el Filtro de llamadas para hacer coincidir la información acerca del ANI.

Hacer coincidir Grupo de ACD: cree el Filtro de llamadas para hacer coincidir la información acerca de los Grupos de ACD.

Hacer coincidir dirección de la llamada: cree el Filtro de llamadas para hacer coincidir la información acerca de la dirección de la llamada.

Coincidencia y Coincidencia de patrones: una vez seleccionada una opción para hacer coincidir, aparece una lista desplegable que permite seleccionar desde una lista existente. También puede hacer coincidir un patrón. Por ejemplo, si desea hacer coincidir cualquier código de la cuenta que empiece con 1, debe ingresar 1* en la coincidencia de patrones del código de la cuenta.

Copiar un filtro de llamadas

Resalte la carpeta Filtros de llamadas en la vista de árbol de la izquierda.
Resalte el filtro de llamadas que desea copiar.

Haga clic en <Acción> y, a continuación, en <Copiar>.

Editar un filtro de llamadas

Resalte la carpeta Filtros de llamadas en la vista de árbol de la izquierda.
Resalte el filtro de llamadas que desea editar.

Haga clic en <Acción> y, a continuación, en <Editar>.

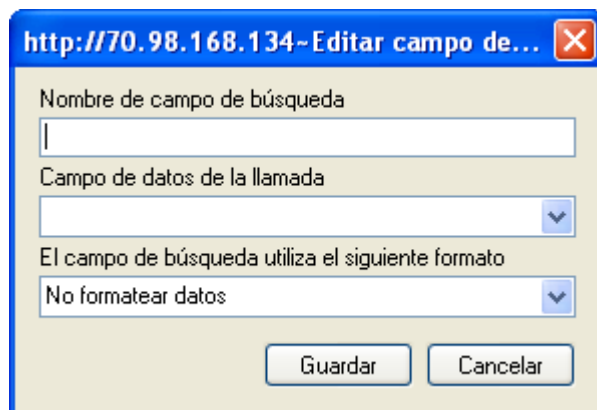
Eliminar un filtro de llamadas

Resalte la carpeta Filtros de llamadas en la vista de árbol de la izquierda.
Resalte el filtro de llamadas que desea eliminar.

Haga clic en <Acción> y, a continuación, en <Eliminar>.

Campos de información de llamada adicional

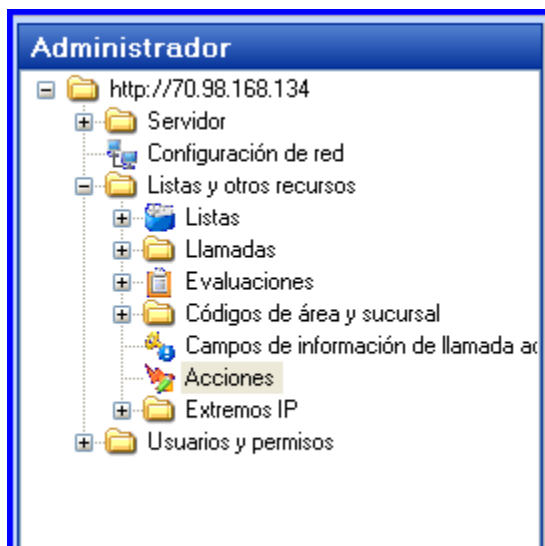
El Cliente de Grabación de OAISYS utiliza los Campos de información de llamada adicional al adjuntar información a una llamada en tiempo real. La Información de llamada adicional aparecerá en el panel de Visualización de llamadas del cliente de Talkument y será información de búsqueda.



The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "http://70.98.168.134~ Editar campo de...". It contains three input fields: "Nombre de campo de búsqueda" (a text box), "Campo de datos de la llamada" (a dropdown menu), and "El campo de búsqueda utiliza el siguiente formato" (a dropdown menu with "No formatear datos" selected). At the bottom are "Guardar" and "Cancelar" buttons.

Acciones

Las acciones se deben crear antes de que se puedan utilizar en "Acciones posteriores a llamada".



Acciones: el usuario puede crear, ver, cambiar o eliminar una acción.

Usuarios y permisos

La sección Usuarios y permisos del Administrador de OAISYS está conformada por tres subsecciones: Usuarios, Grupos de usuarios y Aplicaciones. La sección Usuarios es donde el usuario administrativo configura y administra los usuarios. La sección Grupos de usuarios es para administrar grupos de usuarios de OAISYS o usuarios Invitados.

El sistema OAISYS graba todas las llamadas. Los permisos configurados dentro del Cliente administrativo determinan quién puede escuchar llamadas o partes de las llamadas.

Usuarios

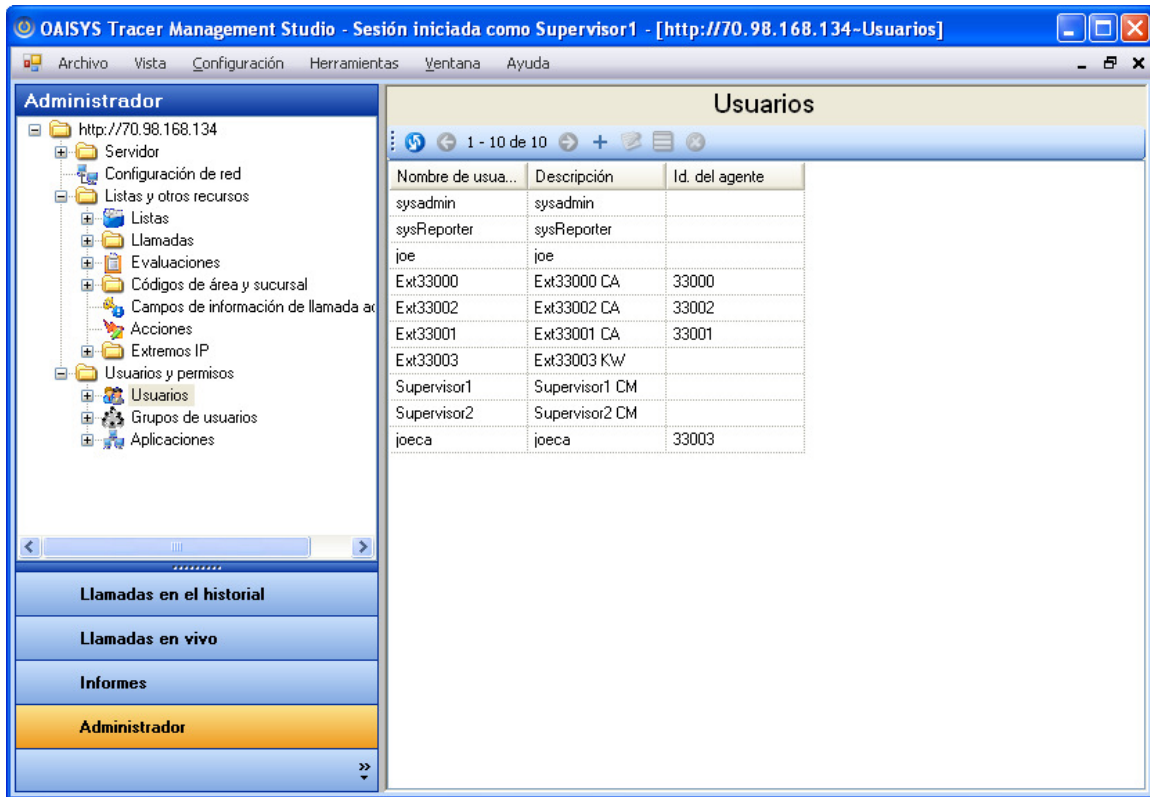
Un usuario es una persona que tiene permisos para una de las Aplicaciones de OAISYS. Un usuario también puede ser un miembro de un Grupo de usuarios, en cuyo caso puede heredar los permisos asignados al Grupo de usuarios.

En la vista de árbol, puede resaltar la carpeta Usuarios. Una vez que la expanda, verá todos los usuarios actuales. Cuando expanda el usuario individual en el árbol, verá la carpeta Permisos de aplicaciones y la carpeta Grupos de usuarios. Puede ver para qué aplicación el usuario tiene permisos y de qué grupos es miembro el usuario.

Crear un nuevo usuario

Acción

Nuevo



Nombre de usuario: ingrese un nombre de usuario único para el usuario de la aplicación.

Descripción: ingrese una descripción para el usuario de la aplicación.

Id. del agente: ingrese un Id. del agente único para el usuario de la aplicación.

DNIS/DID: ingrese un nombre de DNIS o DID para el usuario de la aplicación.

Dirección de correo electrónico: ingrese una dirección de correo electrónico para el usuario de la aplicación.

Contraseña: ingrese una contraseña para el usuario de la aplicación.

Comprobar contraseña: vuelva a ingresar la contraseña.

La cuenta de usuario caduca el: ingrese una marca de verificación si desea que la cuenta de usuario caduque. Indique la fecha en que debe caducar la cuenta.

Es remoto: ingrese una marca de verificación para usuarios externos.

Extensiones: seleccione una o más extensiones para el usuario. No se requiere el campo extensión. La o las extensiones se utilizarán en la carpeta Mis llamadas. Seleccione de la lista de extensiones disponibles. *Nota: las extensiones primero se deben crear en la lista de extensiones.*

Crear usuario

Nombre de usuario:

Descripción:

Dirección de correo electrónico:

Contraseña:

Comprobar contraseña:

☒ Permitir que el usuario cambie su propia contraseña.

☐ Requerir que el usuario cambie la contraseña en su siguiente inicio de sesión.

☐ La cuenta de usuario caduca el:

☐ Es remoto

Tipo de usuario:

Extensiones

Extensión	Fecha efectiva
-----------	----------------

Permisos de aplicación y Grupos de usuarios son subcarpetas a las que se puede acceder desde la vista Usuario.

Copiar, editar y eliminar usuarios

Seleccione el Usuario que desea copiar, editar o eliminar de la carpeta Usuarios. Realice los cambios necesarios y haga clic en Guardar.

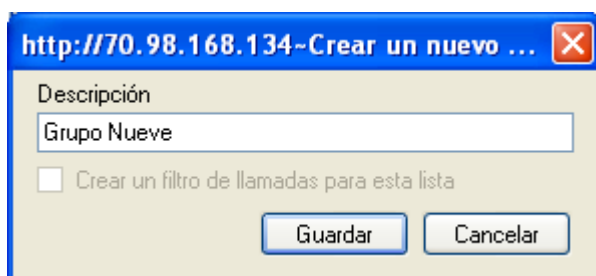
Grupos de usuarios

Los Grupos de usuarios permiten especificar un grupo de usuarios que pueden realizar acciones específicas dentro de las aplicaciones de Talkument. Al crear Grupos de usuarios y al asignar Permisos de aplicaciones al Grupo de usuarios, los usuarios del grupo automáticamente heredan los permisos de ese grupo.

Crear un nuevo Grupo de usuarios

Acción

Nuevo



Haga clic en Guardar. Resalte el nuevo Grupo de usuarios en el panel izquierdo. Mueva miembros hacia y desde el grupo con las flechas dobles.

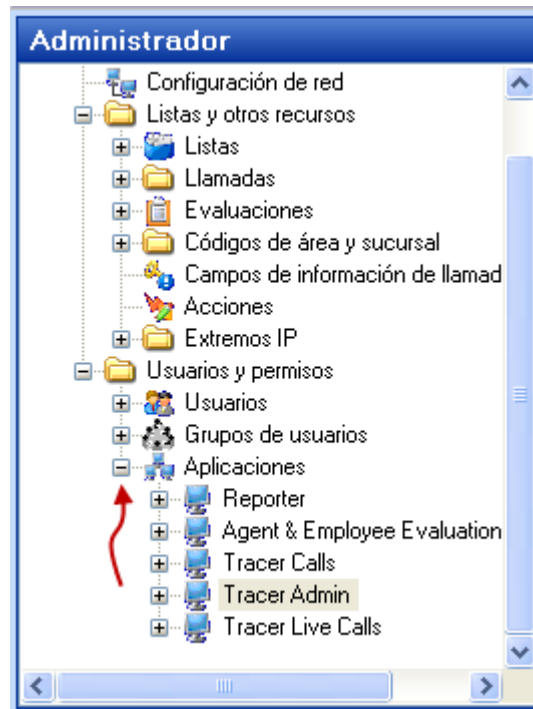
Aplicaciones

Existen cinco Aplicaciones de OAISYS en que los permisos se pueden definir en el Cliente administrativo de OAISYS. Los permisos se pueden definir en el nivel Usuario o Grupo de usuarios.

Las cinco aplicaciones son Administrador de OAISYS, Informador, Evaluación de agentes y empleados, Llamadas de Tracer y Llamadas en vivo. (Llamadas en vivo, Informador y Evaluación de empleados están disponibles con la solución de grabación de Tracer de OAISYS). Cada una de ellas se puede expandir para mostrar Usuarios con permisos y Grupos de usuarios con permisos en la aplicación.

Usuarios con permisos: configure o defina permisos de usuarios individuales.

Grupos de usuarios con permisos: configure o defina permisos de grupos de usuarios. Todos los usuarios en el grupo de usuarios heredarán los permisos del grupo de usuarios en su grado mínimo. El permiso del usuario individual se puede editar para permitir o denegar permisos adicionales.

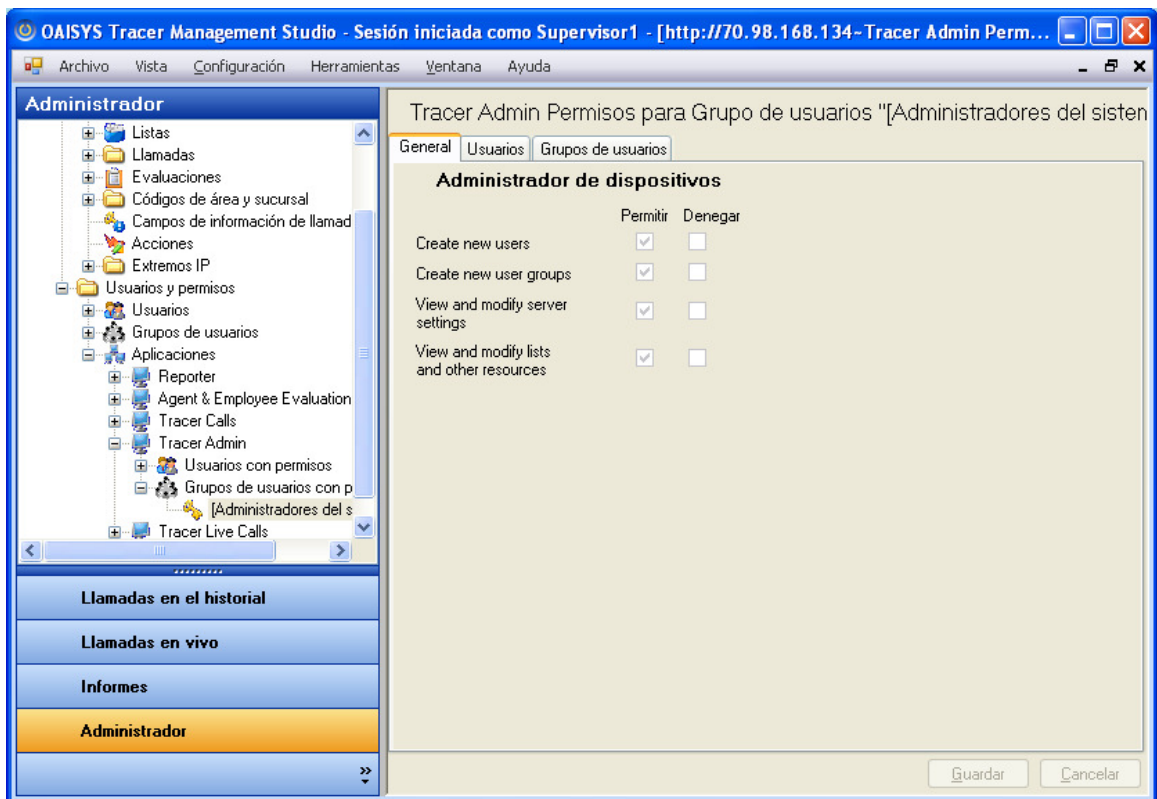


Permisos de administrador

Esta pantalla se utiliza para configurar el permiso de un usuario de administrador para administrar permisos para usuarios y grupos de usuarios para administrar dispositivos.

Administración de dispositivos:

A un usuario o a un Grupo de usuarios con permisos de Administrador se le puede otorgar permiso para crear nuevos usuarios o grupos de usuarios, ver y modificar configuración de servidor y ver y modificar listas y otros recursos. Para permitir o denegar a un usuario de administrador cualquiera de estos derechos, vaya a Aplicaciones > Administrador > Usuarios (o Grupos de usuarios) y seleccione el usuario o el grupo de usuarios. A continuación, ingrese una marca de verificación en los cuadros permitir o denegar.



Administración general:

A un usuario o a un Grupo de usuarios con permisos de Administrador se le puede otorgar permiso para Ver, Editar o Eliminar usuarios o grupos de usuarios. Para permitir o denegar a un usuario de administrador cualquiera de estos derechos, vaya a Aplicaciones > Administrador > Usuarios (o Grupos de usuarios) y seleccione el usuario o el grupo de usuarios. Mueva los Grupos de usuarios para los que el usuario de administrador tenga permiso de administrar con las flechas dobles. A continuación, ingrese una marca de verificación en los cuadros permitir o denegar para indicar si el usuario de administrador tiene permiso permitido o denegado para Ver, Editar o Eliminar los grupos de usuarios seleccionados.

Administración de cliente de administrador:

Al usuario de administrador se le puede permitir o denegar permiso para ver los permisos para usuarios o grupos de usuarios. Al usuario de administrador también se le puede permitir o denegar permiso para cambiar (o editar) los permisos para grupos de usuarios específicos. Ingrese marcas de verificación para indicar si al usuario de administrador seleccionado se le permiten o deniegan estos permisos. Esta sección hace referencia a la administración de la aplicación Administrador de OAISYS.

Administración de cliente:

Al usuario de administrador se le puede permitir o denegar permiso para ver los permisos para un usuario o grupos de usuarios. Al usuario de administrador también se le puede permitir o denegar permiso para cambiar (o editar) los permisos para grupos de usuarios específicos. Ingrese marcas de verificación para indicar si al usuario de administrador seleccionado se le permiten o deniegan estos permisos. Esta sección hace referencia a la administración de la aplicación OAISYS Client.

Permisos de Informador

Esta sección se utiliza para configurar permisos en la aplicación Informador (Tracer). Los permisos se pueden configurar según Usuario o Grupo de usuarios. Bajo la pestaña General, el administrador puede permitir que el usuario o el grupo de usuarios informe en Mis llamadas, llamadas asociadas a la o las extensiones del usuario.

Bajo la pestaña Definición de informe, el administrador puede seleccionar los informes para los cuales el usuario o el grupo de usuarios tiene permisos. Esto puede permitir que el usuario o el grupo de usuarios Ejecute los informes, Guarde los informes como privados (lo que significa que sólo el usuario que creó el informe puede ver y ejecutar dicho informe) o guarde los informes como públicos (lo que significa que cualquier usuario que tenga permiso para los informes puede ejecutarlos).

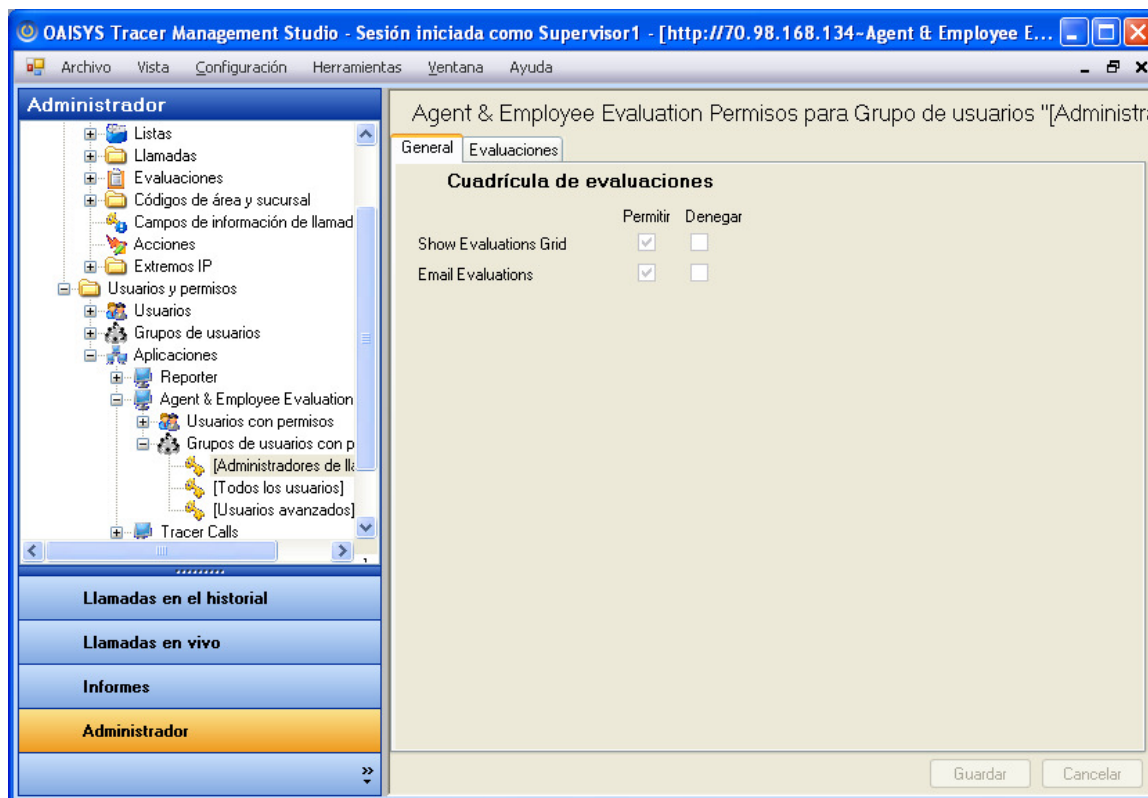
Bajo la pestaña Filtros de llamadas, el administrador puede permitir o denegar permisos al usuario o al grupo de usuarios para filtros de llamadas específicos. (Los Filtros de llamadas se deben configurar previamente bajo Listas y otros recursos).

Permisos de aplicación de evaluación de agentes y empleados

Esta sección se utiliza para configurar permisos en Evaluaciones de Tracer. El usuario de administrador puede configurar permisos según usuarios individuales o grupos de usuarios. Las opciones bajo la pestaña General son Mostrar cuadrícula de evaluaciones y Enviar evaluaciones por correo electrónico.

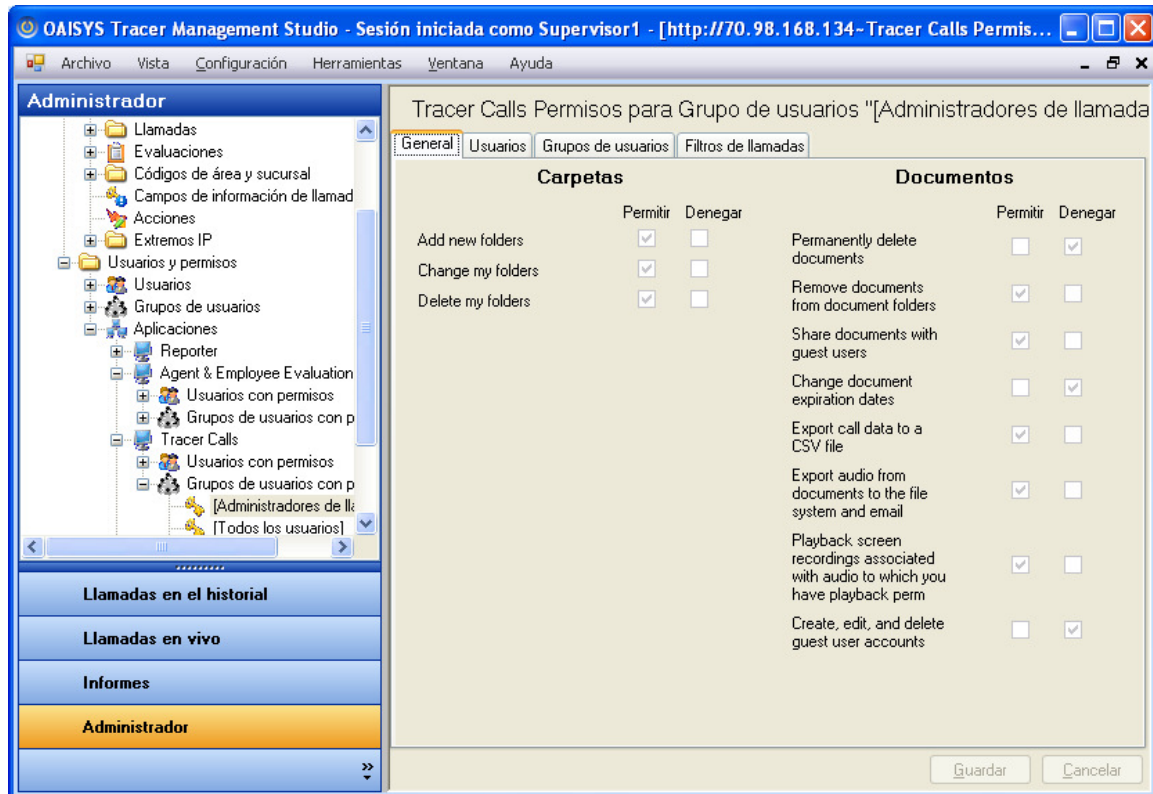
Mostrar cuadrícula de evaluaciones: al activar esta opción, el usuario o los grupos de usuarios verán el panel y la cuadrícula de evaluaciones en la aplicación Management Studio. Se mostrarán todas las evaluaciones que tienen permisos.

Enviar evaluaciones por correo electrónico: esta opción permitirá que el usuario o el grupo de usuarios envíen una evaluación por correo electrónico una vez finalizada a uno o más destinatarios. Pestaña Evaluaciones: esta opción permite que el administrador otorgue permisos para evaluaciones específicas a usuarios o a grupos de usuarios. Todas las evaluaciones, que se configuraron previamente bajo Listas y otros recursos estarán disponibles aquí.



Permisos de aplicación de llamadas de OAISYS

Esta sección se utiliza para configurar o definir permisos de usuarios o grupos de usuarios en la aplicación cliente Management Studio o Talkument. A los usuarios o a los grupos de usuarios se les puede permitir o denegar permisos para carpetas, documentos (grabaciones de la llamada) y comentarios. Los permisos para documentos y comentarios se basan en Filtros de llamadas. Para asignar permisos, primero debe configurar los Filtros de llamadas.



Permisos para carpetas:

Con esta opción puede permitir o denegar al usuario o al grupo de usuarios el permiso para agregar nuevas carpetas en la Aplicación OAISYS Client. Estas carpetas pueden ser carpetas estáticas o carpetas de búsqueda. Con esta opción puede permitir que el usuario o el grupo de usuarios cambie sus carpetas. Esto significa que el usuario con permiso puede cambiar el nombre o los criterios de búsqueda de sus carpetas. Con esta opción puede permitir o denegar que el usuario o el grupo de usuarios elimine las carpetas que aparecen en la aplicación cliente Talkument. Tenga presente que los usuarios no pueden eliminar carpetas de sistema.

Permisos para documentos:

Eliminar documentos de forma permanente: ingrese marcas de verificación para permitir o denegar que el usuario o el grupo de usuarios elimine documentos de forma permanente. Al ingresar una marca de verificación en este cuadro, otorga al usuario o al grupo de usuarios el permiso para eliminar el documento de voz. Una vez eliminado, no se puede recuperar. Utilice este permiso con precaución.

Eliminar documentos de las carpetas de documentos: esta opción permite o deniega que el usuario o el grupo de usuarios elimine documentos de las carpetas de documentos. Esto no elimina el documento si no que lo saca de la carpeta. El usuario ya no puede ver el documento en la carpeta, pero puede aparecer en otras carpetas.

Compartir documentos con usuarios invitados: esta opción permite o deniega que el usuario o el grupo de usuarios comparta documentos con usuarios invitados. Los usuarios invitados son externos al sistema Talkument. Al compartir un documento con un usuario invitado, el usuario debe ingresar una dirección de correo electrónico para el usuario invitado. Una vez compartido un documento, el usuario invitado recibirá un correo electrónico con un vínculo al documento en el servidor de Talkument. Al usuario invitado se le enviará un vínculo para instalar la aplicación la primera vez que compartan con él un documento.

Cambiar fechas de caducidad de documentos: esta opción permite o deniega que el usuario o el grupo de usuarios cambie la fecha de caducidad de un documento. Los documentos se conservan hasta una fecha especificada. Una vez que un documento alcanza esta fecha, sigue las reglas normales de limpieza y mantenimiento para etapa y purga. Al permitir que el usuario defina una fecha de caducidad, el usuario puede conservar un documento durante más tiempo.

Exportar datos de la llamada a un archivo CSV: esta opción permite o deniega que el usuario o el grupo de usuarios exporte los datos de la llamada que aparecen en la cuadrícula de llamadas en un archivo .csv.

Exportar audio desde documentos al sistema de archivo y al correo electrónico: esta opción permite o deniega que el usuario o el grupo de usuarios seleccione una o más grabaciones de la cuadrícula de llamadas y exporte el audio de la llamada a otro formato. El usuario o el grupo de usuarios puede enviar el audio por correo electrónico a uno o más destinatarios de correo electrónico.

Reproducir grabaciones de pantalla: esta opción permite o deniega que el usuario o el grupo de usuarios reproduzca el video o las grabaciones de pantalla que puedan estar asociados a las llamadas para las que tiene permiso. Grabación de pantalla de OAISYS es una opción complementaria de las soluciones de grabación de Tracer. Para obtener más información, consulte el Manual de grabación de pantalla de OAISYS en línea.

Pestaña Filtros de llamadas - Permisos de vista del documento:

Los permisos de vista del documento se basan en filtros de llamadas. Seleccione los filtros de llamadas para los que desea que el usuario o el grupo de usuarios tenga permiso y muévelos con las flechas dobles. Puede permitir o denegar que el usuario o el grupo de usuarios vea documentos que cumplan con los criterios del filtro de llamadas en la vista de lista de documentos y en la vista de visualización. También puede permitir o denegar que el usuario o el grupo de usuarios reproduzca el audio asociado al documento según el filtro de llamadas.

Permisos para comentarios:

Los permisos para comentarios se basan en filtros de llamadas. Usted puede permitir que el usuario o el grupo de usuarios vea comentarios y agregue, edite y elimine sus propios comentarios.

Pestañas Usuario y Grupos de usuarios - Compartir documentos:

Puede permitir o denegar que un usuario o un grupo de usuarios comparta documentos con usuarios o grupos de usuarios específicos.

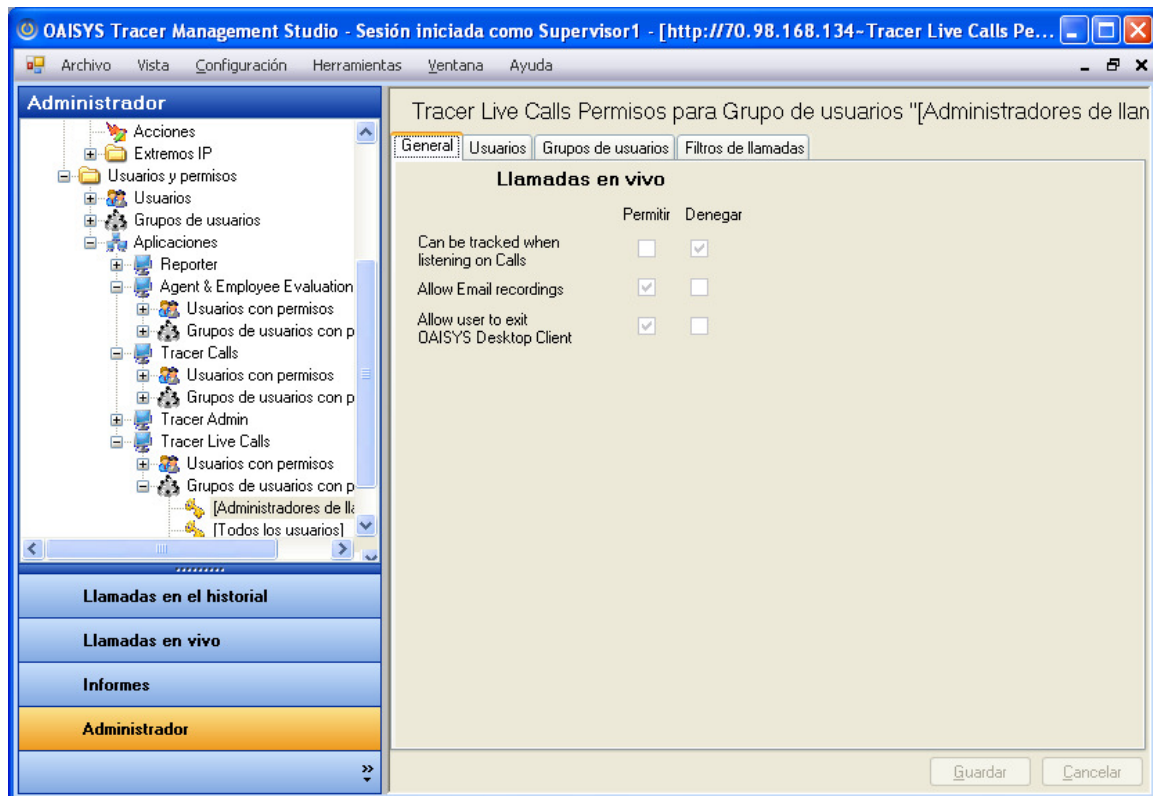
Permisos de aplicación Llamadas en vivo de OAISYS

Esta sección se utiliza para configurar o definir permisos de usuarios o grupos de usuarios en la aplicación Llamadas en vivo en OAISYS Management Studio. A los usuarios o a los grupos de usuarios se les puede permitir o denegar permisos para escuchar llamadas en vivo mientras tienen lugar. Todos los permisos se basan en Filtros de llamadas. Para asignar estos permisos, primero debe configurar los Filtros de llamadas.

General: esta opción permite o deniega que los usuarios o los grupos de usuarios se “rastreen” cuando monitoreen una llamada en vivo. Esto significa que el nombre de inicio de sesión del usuario que escucha aparecerá como información adicional en la llamada en vivo.

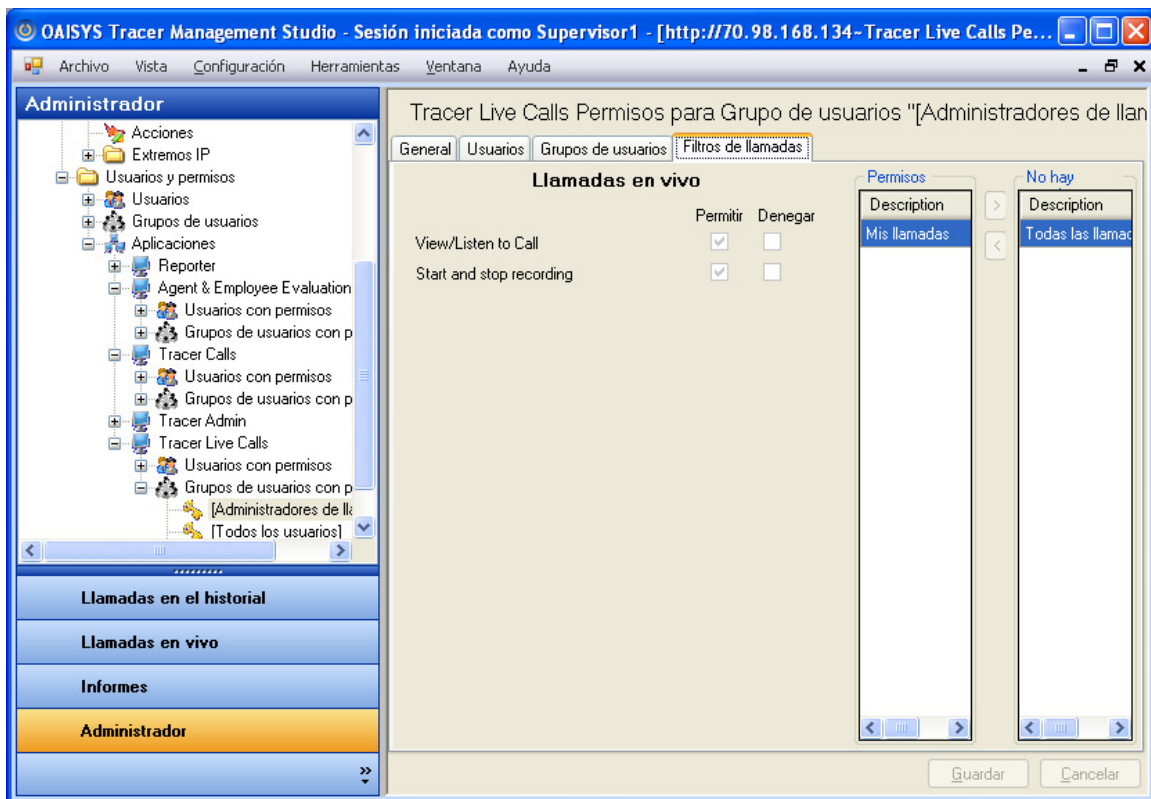
Permitir enviar grabaciones por correo electrónico: esta opción permite o deniega permiso al usuario o al grupo de usuarios para enviar por correo electrónico un vínculo seguro a la grabación desde la interfaz Llamadas en vivo. Para hacer esto, seleccione una llamada en la cuadrícula de llamadas, haga clic con el botón secundario y seleccione <enviar grabación por correo electrónico>.

Permitir que usuarios salgan de OAISYS Desktop Client: al seleccionar el cuadro Permitir aquí, el administrador permite que el usuario o los grupos de usuarios cierren y salgan de la aplicación Desktop Client. Esta aplicación se utiliza para ingresar información sobre llamadas en vivo para entrenamiento. Para obtener más información, consulte el Manual del usuario de la aplicación Desktop Client.



Usuarios y grupos de usuarios: esta opción permite o deniega que los usuarios o los grupos de usuarios inserten o administren botones personalizados para usuarios. Estos botones personalizados se utilizan para ingresar información a llamadas en vivo, agregar comentarios a llamadas en vivo, insertar URL y comentar llamadas en vivo. Para obtener más información sobre botones personalizados, consulte el Manual del usuario de la aplicación OAISYS Desktop Client.

Filtros de llamadas: esta opción permite que los usuarios o los grupos de usuarios vean y escuchen en vivo llamadas basadas en filtros de llamadas. Esta opción permite que el usuario o los grupos de usuarios detengan e inicien la grabación de llamadas en vivo desde la interfaz Llamadas en vivo. La interfaz Llamadas en vivo diferirá según el tipo de usuario. La interfaz Llamadas en vivo para Agentes de llamada es la aplicación OAISYS Desktop. La interfaz Llamadas en vivo para Administradores de llamadas es OAISYS Management Studio – pestaña Llamadas en vivo.



Los Usuarios y los Grupos de usuarios que aparecen entre corchetes son usuarios de sistema o grupos de usuarios de sistema. No se pueden editar estos permisos de usuarios y de grupos de usuarios.

Tipos definidos por el usuario

Profesional de la información (ilimitado con todas las soluciones de grabación de OAISYS): el Profesional de la información tiene permiso para sus propias llamadas y permisos para cualquier otra llamada para la cual el administrador otorga permisos. El Profesional de la información puede ejecutar la aplicación OAISYS Desktop Client con botones personalizables. (El entrenamiento NO está disponible para los Profesionales de la información).

Agente de llamada (sólo Tracer): para Tracer 6, este tipo de usuario funciona de la misma manera que para el Profesional de la información. Además, el Agente de llamada tendrá acceso a las autoevaluaciones. El Agente de llamada puede ejecutar OAISYS Desktop Client con características y botones personalizables de entrenamiento.

Administrador de llamadas (sólo Tracer): este tipo de usuario tiene permisos a sus llamadas y a cualquier otra llamada que el administrador para la cual el administrador otorga permisos. Además, el Administrador de llamadas tiene la capacidad de ejecutar informes y evaluaciones para los cuales le han otorgado permisos. El Administrador de llamadas también puede tener permiso para la aplicación Llamadas en vivo.